

Rapport d'activités [09]

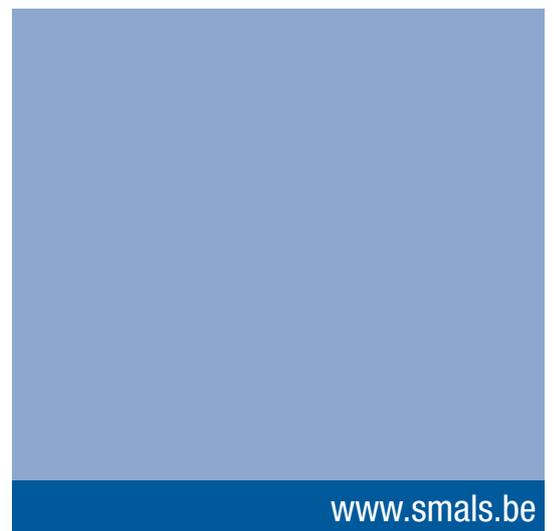
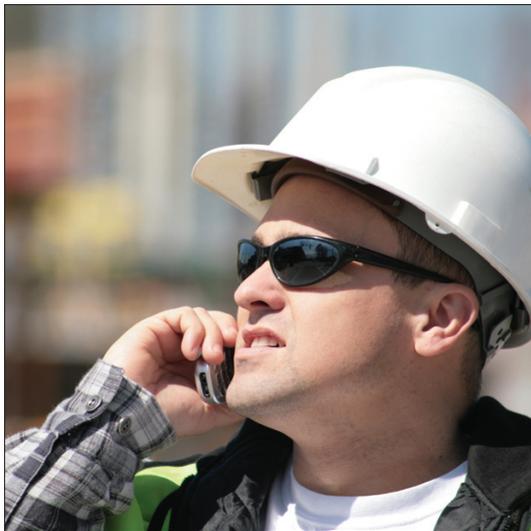
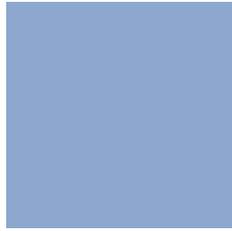


Table des matières

Avant-propos	1
Dimension sociale	
Emploi - Projet : Dimona	3
Famille - Projet : Itinera	4
Santé - Projet : plateforme eHealth	6
Profil de l'entreprise	
Une relation de confiance unique	8
Stratégie	9
Organisation : approche orientée services	10
Organigramme	11
Conseil d'administration	12
Comité de direction – Comité stratégique	13
Chiffres clés	14
Gestion des clients	16
Recherche	17
Recherche orientée marché et pratique	17
Publications	19
Consultance	20
Projets	21
Projets en 2009	22
Liste récapitulative	35
Services	36
Nouveaux services	37
Centres de compétences	37
Infrastructure	39
Communication	42
Human resources	43
Expertise en recrutement ICT	44
Formation	46
Détachement	46
Liste des membres	47



Avant-propos



Les technologies de l'information et de la communication sont plus que jamais la clé de voûte d'une politique publique déterminée visant l'intérêt du travail, de la famille et de la santé. Mesurer est synonyme de maîtriser. Gestion de l'information est synonyme de force d'action.

C'est pourquoi depuis plus de 70 ans, Smals met son expertise au service de ses membres actif dans le domaine de la sécurité sociale et les soins de santé. Dans ces deux domaines, la quasi totalité des institutions potentiellement concernées sont membres de Smals. Avec plus de 60 institutions membres, nous sommes fiers d'un tel engagement et d'une telle solidarité, qui font de la sécurité sociale belge un véritable monument en Europe et ailleurs.

En 2009, des records ont été battus. En effet, Smals a clôturé son exercice avec le plus haut chiffre d'affaires et le plus grand effectif de son histoire. Si Smals rencontre un tel succès, c'est avant tout grâce à ses membres, qui se tournent plus résolument encore vers les technologies de l'information et de la communication pour faire face aux défis de la sphère sociale tels que le vieillissement de la population et les revendications des citoyens et des entreprises en matière d'efficacité et de transparence. La constante expansion de Smals témoigne d'une collaboration réciproquement fructueuse.

La liste des réalisations est longue. Celles-ci posent les bases d'un avenir dans lequel institutions, citoyens et entreprises restent liés par une sécurité sociale à la fois efficace et abordable. Dans le domaine des soins de santé, des étapes décisives ont été franchies pour une plus grande collaboration, grâce à la confiance, à l'expertise et à la technologie.

Smals remercie ses membres pour leur engagement et leur confiance. De leur côté, pas moins de 1566 collaborateurs s'attachent à honorer quatre valeurs de base.

Avec une orientation clients absolue, nous restons à l'écoute du client et œuvrons, en toute transparence, selon ses priorités. Attentifs aux résultats, nous relevons les défis dans le respect des accords, des budgets et des délais fixés. Le sens des responsabilités nous amène quant à lui à affronter les défis pour nous-mêmes mais aussi pour les autres. Enfin, la capacité d'apprentissage nous permet de continuer à évoluer, à la fois personnellement et en tant qu'organisation.

L'année 2009 fut un temps fort. Avec un souci permanent de la qualité, nous entendons bel et bien continuer à satisfaire nos membres.

Frank Robben
Administrateur délégué

Emploi



Coeur battant de la protection sociale

Depuis plus de 10 ans, l'application ICT Dimona constitue l'une des pierres angulaires de notre sécurité sociale. La « Déclaration immédiate » établit automatiquement et clairement le lien entre employeur et travailleur au début de chaque nouvelle relation de travail. La Dimona était une condition pour atteindre une importante simplification administrative.

Pour l'employeur, la Dimona est un moyen de remplir électroniquement la déclaration légale obligatoire avec un minimum de contraintes administratives. Afin de favoriser une convivialité optimale, la Dimona dispose de plusieurs canaux d'accès via l'internet, le programme batch pour les grands employeurs et les secrétariats sociaux, un menu téléphonique vocal ou encore le service de messagerie SMS. Pour des secteurs spécifiques tels que l'horeca, l'horticulture et l'agriculture, la Dimona a été adaptée de manière à offrir une couverture sociale totale aux travailleurs occasionnels également.

Grâce à la Dimona, l'employeur et l'ONSS disposent d'un aperçu détaillé du fichier du personnel, consultable à tout moment sur l'internet. Pour les institutions publiques de la sécurité sociale, cette application constitue une source d'information indispensable, une clé de voûte de la simplification administrative et une arme dans la lutte contre la fraude sociale. Ceci nous garantit une protection sociale solide, légitime, accessible à long terme.

La nouvelle génération

En 2009, Smals a travaillé intensivement à une version radicalement rénovée de la Dimona, accessible aux employeurs depuis le 1er avril 2010. Le software de la précédente génération, basé sur le Cobol et la technologie mainframe, fait place à une plateforme moderne basée sur Java. Les avantages pour les employeurs et les secrétariats sociaux sont entre autres une plus grande facilité d'utilisation, un traitement et une confirmation de réception immédiats, une standardisation technique avec d'autres déclarations ONSS telles que la DmfA et la Déclaration de Risque Social, ainsi qu'un accès public par des services web. Via les services web publics, les secrétariats sociaux ou les employeurs pourront par exemple demander eux-mêmes leurs données Dimona des années précédentes.

Bien entendu, Smals veille également au support quotidien de la Dimona sur une plateforme ICT stable et performante qui reçoit chaque jour plus de 50.000 déclarations à traiter. En outre, d'autres institutions de la sécurité sociale recourent de plus en plus à la Dimona pour une meilleure qualité des données.



Nom du projet :	Dimona V2
Client(s) :	ONSS
Date de début :	2008
Statut :	Opérationnel
Technologie :	Java, Oracle Solaris, Services Web

Famille



Allocations familiales de A à Z

L'aide financière aux familles avec enfants, dès l'enfant à naître, est une fierté de la sécurité sociale belge. Grâce au projet « Itinera », les contraintes administratives liées à la demande, à l'octroi et au paiement des allocations familiales demeurent minimales. En effet, les jeunes familles doivent pouvoir disposer rapidement d'informations pertinentes, accessibles et obtenir au plus vite des précisions sur leur situation financière.

L'Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés (ONAFST) et Smals travaillent ensemble à la vaste modernisation de diverses applications administratives fondamentales basées à ce jour sur la technologie mainframe de l'ancienne génération. Itinera devra ainsi remplacer entièrement les applications actuelles par une plateforme logicielle contemporaine flexible.

Flux de travail et communication électronique

Itinera gèrera l'intégralité du traitement de chaque dossier sur la base de flux électroniques, c'est-à-dire depuis la demande initiale jusqu'au paiement en passant par l'ajout de pièces justificatives. La consultation de sources de données électroniques permet de réduire à un minimum la charge administrative.

Pour les services concernés, le projet Itinera garantit une plateforme flexible, tournée vers l'avenir, aisément adaptable en fonction, par exemple, de l'évolution de la législation. Les gestionnaires de dossiers disposent automatiquement d'une liste synoptique des tâches, qui les renvoie dans la gestion des dossiers. Enfin, la gestion de dossiers entièrement électronique et la consultation automatique d'autres banques de données de la sécurité sociale garantissent une qualité optimale des données. Dans Itinera, il sera élaboré un historique des informations pertinentes permettant d'effectuer des recalculs sur le passé de façon entièrement automatique.

Garantie de la qualité

Une application qui revoit annuellement le paiement de quelque 935 millions d'euros d'allocations familiales à plus de 250.000 familles se doit d'être absolument fiable. C'est la raison pour laquelle Smals et l'ONAFST ont accordé une attention toute particulière à l'expérimentation du nouveau software. Grâce à l'automatisation partielle des tests fonctionnels, les scénarios et les lots de données les plus complexes sont éprouvés un à un. Cette mesure offre des garanties inédites quant à la qualité du software, qui seraient irréalisables ou impayables avec des tests purement manuels.



Nom du projet :	Itinera
Client(s) :	ONAFST
Date de début :	9/2008
Statut :	En cours de développement
Technologie :	Adobe Flex, Java Oracle, AIX, Visual Rules

Santé



Plaque tournante électronique des soins médicaux

L'information peut sauver des vies. En effet, lors d'interventions médicales, il est souvent capital de connaître en détail les antécédents du patient ou son assurabilité. Or, l'accès rapide aux informations des soins de santé se heurte à la protection de la vie privée et au secret médical. C'est pourquoi la plateforme eHealth autorise un échange de données hautement sécurisé, sans qu'il ne soit question d'une centralisation de données.

Par analogie avec la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, mais avec une attention particulière pour les particularités de la profession médicale, la plateforme eHealth constitue un chaînon technique permettant aux acteurs d'échanger ou de consulter des informations dans le respect de plusieurs conditions strictes de sécurité.

La sécurité absolue

Les services de la plateforme eHealth sont accessibles uniquement après un contrôle d'accès préventif, destiné à vérifier l'identité et la qualité du dispensateur de soins. Quels dispensateurs de soins ou organismes de soins ont accès ? Dans quelles situations peuvent-ils consulter des informations ? Quels types de données, à propos de quels patients et pour quelle période ?

Un contrôle d'accès préventif efficace permet d'éviter la perte d'un temps précieux dans les situations d'urgence. Les données proprement dites sont cryptées lors de chaque transfert, en gage de garantie additionnelle de confidentialité. Seul le dispensateur de soins habilité peut lire les informations demandées.

De plus, l'utilisation de la plateforme eHealth est laissée au libre choix du dispensateur de soins et ne vise aucune concurrence avec d'autres initiatives ou associations. Dans tous les cas, un dispensateur de soins ne peut accéder à des données médicales que si la loi, le département Santé du Comité sectoriel ou le patient même l'y autorise.

Opportunités

À terme, l'informatisation du secteur des soins de santé réduira considérablement les contraintes administratives pour le patient et le dispensateur de soins. Les dispensateurs de soins peuvent électroniquement renvoyer les patients à un autre organisme de soins, moyennant le transfert sécurisé du dossier électronique de ces derniers. Un certain nombre d'hôpitaux utilisent aujourd'hui déjà des prescriptions électroniques, tandis que l'administration papier pour les patients ambulants sera bientôt réduite à un minimum, dans le respect du libre choix du dispensateur de soins. Aujourd'hui déjà, les mutualités reçoivent des informations financières et administratives sous forme électronique.

Les informations et statistiques anonymisées représentent une source unique d'informations pour les chercheurs et les responsables politiques. Pour les dispensateurs de soins, la plateforme eHealth constitue une excellente base de simplification administrative, leur permettant de consacrer au maximum leur temps disponible à l'administration de soins. Pour le patient, enfin, la plateforme eHealth promet davantage de transparence, d'efficacité et d'attention pour la qualité des soins.

Neuf services de base

La plateforme eHealth ne gère pas de banques de données ni d'infrastructures réseau de fond et ne développe pas elle-même d'applications de fond. En revanche, elle offre neuf services de base que tous les acteurs des soins de santé et leurs prestataires de services ICT peuvent utiliser gratuitement : site portail, gestion intégrée des utilisateurs et des accès, gestion des logs, datage électronique (time stamping), anonymisation, boîte aux lettres électronique sécurisée, cryptage de bout en bout, coordination de sous-processus électroniques et délivrance de certificats eHealth.

Les acteurs disposent d'ores et déjà de vingt applications de fond, développées à l'aide des services de base de la plateforme eHealth, tels le datage électronique des ordonnances dans les hôpitaux et l'enregistrement de la vaccination A/H1N1. D'autres sont en cours de développement et en phase de test, notamment la déclaration électronique de naissance (eBirth).



Nom du projet :	Plateforme eHealth
Client(s) :	Plateforme eHealth
Date de début :	10/2008
Statut :	Opérationnel
Technologie :	Java
	Oracle, WebLogic

Profil de l'entreprise

Une relation de confiance unique

Depuis plus de 70 ans, Smals met une expertise humaine et des moyens techniques à la disposition de ses membres, qui souhaitent informatiser leurs processus d'entreprise de manière efficace et rentable. Grâce à l'attention particulière qu'elle accorde depuis des années aux besoins spécifiques de la sécurité sociale et des soins de santé, Smals va au-delà de la relation client-fournisseur. Plus que jamais, les membres et Smals se considèrent chacun comme des partenaires privilégiés, qui exploitent ensemble les technologies de l'information au service du citoyen.

L'e-government est plus que jamais un domaine où l'expertise et l'innovation peuvent réellement faire la différence. Le secteur public fait face à des défis tels que les exigences des citoyens en matière de transparence, de bonne gestion et de service efficace, la pression croissante sur les budgets de fonctionnement et l'impact du vieillissement. Les technologies de l'information apportent des solutions grâce à de nouvelles formes d'organisation, à de nouveaux canaux de prestation de services, et à une meilleure disponibilité et qualité de l'information.

Les projets ICT fructueux reposent sur la collaboration et la standardisation technique. Smals et ses membres ont foi en un modèle de collaboration qui dépasse les intérêts des institutions individuelles. Aussi l'informatisation de la sécurité sociale belge est-elle un modèle largement connu au-delà des frontières.

Cadre juridique

Depuis sa création en 1939, Smals est une asbl privée qui fournit des services exclusivement à ses membres. Cette forme juridique garantit aux membres un contrôle décisif à long terme sur les moyens, le fonctionnement et la politique stratégique de l'asbl. En même temps, la structure privée offre la flexibilité indispensable pour réagir rapidement aux nouveaux besoins et aux évolutions du marché.

Une législation récente a cerné encore plus précisément le rayon d'action de Smals, entre autres à l'occasion de la création de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale et de la plateforme eHealth.

La Cour européenne de Justice assimile la prestation de services ICT aux institutions publiques à une prestation de services « in house », à la stricte condition que les institutions (membres) gardent un contrôle effectif sur l'entité exécutrice et que les activités leur soient majoritairement destinées. Dans un rapport circonstancié de juillet 2009, la Cour des comptes belge confirme explicitement que les activités de Smals peuvent être considérées comme telles. Les recommandations de la Cour des comptes visant à renforcer le contrôle ont été mises en œuvre. Enfin, les membres restent libres de lancer une adjudication pour leurs missions ICT, à laquelle Smals ne peut participer.

Avantages

La longue expérience de Smals, la centralisation des connaissances techniques et la flexibilité des modalités de collaboration ont largement fait leur preuve dans la pratique. Les membres bénéficient d'économies d'échelle considérables, par exemple pour l'installation et la maintenance de hardware et de software ICT, l'organisation de services de garde permanente, les investissements dans une infrastructure de data center et les efforts en termes de recrutement.

La standardisation et la réutilisation de code sont un objectif pour le software développé sur mesure. Smals veille ainsi à ce que les applications ICT de ses membres puissent interagir de manière optimale, tandis que les coûts des évolutions et nouveaux développements restent minimaux. Chez Smals, l'innovation commune et la collaboration entre les membres sont une réalité de tous les jours.

¹Smals est une association sans but lucratif, créée le 12 avril 1939 conformément à la loi du 27 juin 1921 sur les asbl, modifiée par la loi du 2 mai 2002. Sont notamment déterminants pour son domaine d'activité la loi du 15/01/1990 (« loi Banque Carrefour »), l'AR du 3 avril 1997, la loi du 17 juillet 2001 et la loi du 21/08/2008 (plateforme eHealth).

Stratégie

Objectifs et priorités en 2009

Smals collabore de façon proactive et durable avec ses membres. En tant qu'asbl, Smals considère la satisfaction de ses membres comme l'ultime critère d'appréciation et souhaite ainsi demeurer leur partenaire ICT privilégié. En guise de levier pour améliorer constamment ses services, Smals se base sur des points d'attention prioritaires ainsi que sur des indicateurs visant une amélioration mesurable des prestations.



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 à disposition ses compétences qui peuvent être réutilisées dans le but de générer des économies d'échelle mutuelles et une plus grande valeur ajoutée.

Cette mission se concrétise chez Smals par à un souci permanent de la qualité et de processus opérationnels rigoureux. À titre de reconnaissance de ces efforts, Smals s'est vue décerner l'award «Recognised for Excellence» de la European Foundation for Quality Management (EFQM). Les recommandations issues de l'analyse EFQM ont été reprises dans les priorités pour 2009.

Objectifs et KPI

La stratégie de Smals se résume en sept objectifs stratégiques. Ils sont formulés de manière générale, puis traduits en indicateurs mesurables (KPI) et en objectifs opérationnels. Les objectifs stratégiques déterminent la politique de Smals à plus long terme et sont finalement traduits jusqu'au niveau de l'architecture de poste de chaque collaborateur. Les sept objectifs stratégiques sont :

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

Une entreprise, une équipe

Smals adopte une vision claire uniforme et travaille comme une équipe soudée. En 2009, un programme a été mis sur pied dans ce cadre avec une attention particulière pour la culture d'entreprise. Afin de stimuler la culture souhaitée, nous utilisons un parcours de leadership baptisé «Partners in Excellence». Smals y utilise entre autres la méthodique «appreciative inquiry».

Chacun prend ses responsabilités pour atteindre les résultats escomptés. Les objectifs du programme « une entreprise, une équipe » ont été réalisés en partie et seront achevés au cours du premier semestre 2010.

Plan, do, check, act

Smals dresse chaque année des plans opérationnels qu'elle utilise comme instruments de pilotage. Le but est de suivre ainsi que de rapporter et de communiquer en toute transparence la performance des processus-clés et la réalisation des objectifs stratégiques. En 2009, nous avons opéré une nette distinction entre le suivi des objectifs et processus-clés stratégiques d'une part et le suivi des aspects plus opérationnels d'autre part. Les objectifs du programme concernant le cycle de planification opérationnel ont été entièrement réalisés.

Gestion des risques

Smals souhaite connaître, analyser et gérer ses risques opérationnels sous forme détaillée. En 2009, un net progrès a été enregistré dans la gestion des risques. Néanmoins, nous souhaitons suivre étroitement l'évolution de ce domaine afin de continuer à couvrir les risques majeurs en permanence et à sensibiliser les collaborateurs.

Organisation

Approche orientée service

La structure opérationnelle de Smals a été sensiblement remaniée en octobre 2008. En 2009, la nouvelle structure a eu son plein effet au sein de l'organisation. Elle se caractérise essentiellement par un groupement clair des responsabilités et une vision orientée service de l'ICT.

La structure opérationnelle de Smals, auparavant scindée en un plus grand nombre de domaines fonctionnels, consiste depuis le mois d'octobre 2008 en deux grands piliers : d'une part les activités ICT sous la direction de Jean-Luc Vanneste et d'autre part les services de support sous la direction de Vic Demol. Cette organisation permet de mieux exploiter les ressources humaines et matérielles en fonction des activités-clés de Smals.

ICT de projet à service

La division ICT & Operational Services regroupe toutes les activités de Smals liées aux clients : Gestion des clients & Recherches, Développement des applications & Gestion des projets, Infrastructure & Support et, depuis l'an passé, Chain Service Management. Cette nouvelle forme d'organisation permet de suivre les projets selon une méthode bien déterminée et avec un point de contact unique pour le client.

Grâce au Chain Management, Smals, en tant que fournisseur ICT, a évolué d'une organisation orientée projets vers une organisation orientée services. Elle se caractérise principalement par une méthodologie cohérente, une communication claire avec les clients/membres et la parfaite introduction de nouvelles applications dans l'environnement opérationnel. Les acteurs-clés de chaque projet sont le Chain Project Leader, qui surveille le planning, le budget et l'avancement du projet, et le Chain Service Manager, qui garantit la qualité de la nouvelle application sur la base d'un Service Level Agreement et d'actions pour une amélioration permanente.

L'approche intégrée permet de tenir compte des exigences opérationnelles en matière de performance, de garanties de disponibilité et de maintenance dès la phase de conception d'une nouvelle application. Les importantes décisions en matière d'architecture sont prises plus tôt, en meilleure connaissance de cause.

Services de support

Diverses fonctions chez Smals visent un support maximal des activités-clés liées à l'ICT : gestion financière, ressources humaines, achat et logistique, gestion des bâtiments, contrôle de gestion, service juridique... Dans la nouvelle structure, tous les services de support sont réunis sous la même direction (Resources Management) pour un contact et une synergie optimaux. Ceci permet de prendre des décisions rapidement et efficacement et, au besoin, d'harmoniser au mieux des responsabilités connexes ou en chevauchement.

Gestion journalière

Organigramme



* Succédé par monsieur Christophe Stoquart depuis le 01/01/2010

Conseil d'administration

Le Conseil d'administration (CA), désigné par l'Assemblée générale, constitue par excellence un moyen de contrôle décisif des institutions membres sur la politique de Smals. Le Conseil d'administration statue entre autres sur les modalités de collaboration, la répartition des dépenses entre les membres, les objectifs stratégiques et les investissements importants. Le Conseil d'administration soumet le budget à l'Assemblée générale et nomme le président, le vice-président, l'administrateur délégué, l'administrateur délégué suppléant, le directeur général, le secrétaire et les membres du Comité de direction. En date du 31/12/2009, le Conseil d'administration était composé des personnes suivantes :

Pierre Vandervorst - *président*

Johan Verstraeten - *vice-président*

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

Frank Robben - *administrateur délégué*

Banque carrefour de la sécurité sociale (BCSS)

Jan Gysen - *administrateur délégué suppléant*

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

Georges Carlens - *administrateur*

Office national de l'emploi (ONEm)

Jacqueline De Baets - *administrateur*

Fonds des accidents du travail (FAT)

Jo De Cock - *administrateur*

Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI)

Jan Deprest - *administrateur*

Egov

Karel Deridder - *administrateur*

Office national de sécurité sociale (ONSS)

Joël Livyns - *administrateur*

Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI)

Gabriel Perl - *administrateur*

Office national des pensions (ONP)

Emmanuel Quintin - *administrateur*

Plateforme eHealth

Yves Roger - *administrateur*

Représentant du ministre du Budget

Koen Snyders - *administrateur*

Office national de sécurité sociale (ONSS)

Christophe Soil - *administrateur*

Collaborateur de la cellule stratégique du ministre des Affaires sociales et de la Santé publique

Luc Vanneste - *administrateur*

Office national des vacances annuelles (ONVA)

Mot de remerciement à l'intention de Karel Baeck (ONEm) et Jan Gysen (ONSSAPL)

Le 1^{er} septembre 2009, monsieur Karel Baeck, administrateur général de l'ONEm, a pris sa pension. Il a été remplacé comme membre du conseil d'administration par Georges Carlens, le nouvel administrateur général de l'ONEm. Karel Baeck travaillait pour l'ONEm depuis 1970 et en était l'administrateur général depuis 1990.

À l'heure de la retraite, Jan Gysen peut se targuer d'une riche carrière de plus de 27 ans à la tête de l'ONSSAPL. Il devint administrateur général adjoint en 1982 puis administrateur général en 1989. Pendant de nombreuses années, monsieur Gysen était administrateur chez Smals et depuis 2007 également administrateur délégué suppléant et président du conseil d'entreprise. Le 1^{er} février 2010, François Florizoone a succédé à Jan Gysen comme administrateur général de l'ONSSAPL. C'est lui désormais qui représentera cette institution comme administrateur de Smals.

Smals souhaite remercier messieurs Karel Baeck et Jan Gysen pour l'investissement, l'expertise et le dévouement dont ils ont fait preuve durant ces dernières années.



Comité de direction

Le comité de direction est présidé par Frank Robben, administrateur délégué, et est composé en outre de Vic Demol, Kristof De Wit, Michel Liesse, Fanny Taildeman, Stefan Vanhoof, Jean-Luc Vanneste et Johan Vercauysse.

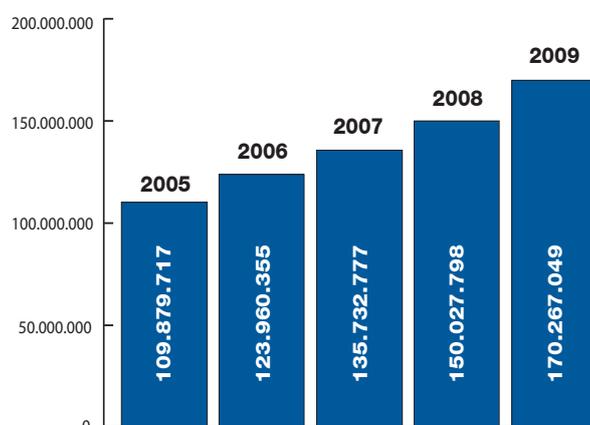
Comité stratégique

Le Comité stratégique est convoqué et présidé par l'administrateur délégué. Le Comité stratégique rend compte au Conseil d'administration et propose des objectifs stratégiques, approuve les objectifs opérationnels et définit les instruments de pilotage pour en assurer le suivi. Le Comité stratégique rend compte annuellement du degré de réalisation des objectifs stratégiques au Conseil d'administration et formule des propositions de rectification le cas échéant.

Les membres du Comité stratégique sont : Georges Carlens (ONEM), Jo De Cock (INAMI), Vic Demol (Smals), Jan Deprest (Egov), Kristof De Wit (Smals), Michel Liesse (Smals), Joël Livyns (CAAMI), Frank Robben (Smals, BCSS), Koen Snyders (ONSS), Fanny Taildeman (Smals), Tony Vanderbruggen (Smals), Pierre Vandervorst, Stefan Vanhoof (Smals), Jean-Luc Vanneste (Smals), Luc Vanneste (ONVA) et Johan Vercauysse (Smals).

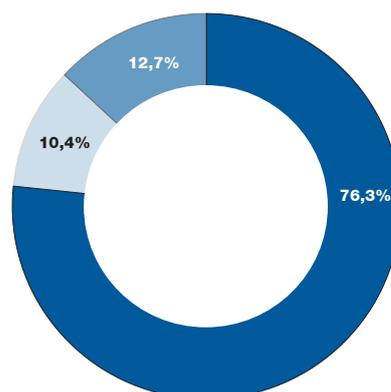
Chiffres-clés

Évolution du chiffre d'affaires 2005-2009



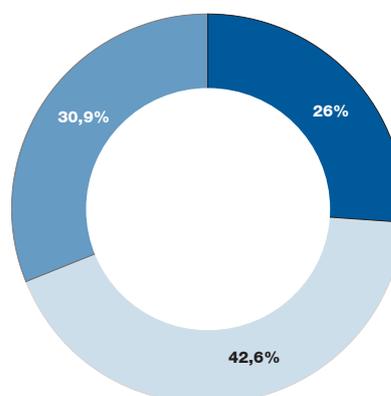
	2005	2006	2007	2008	2009
Chiffre d'affaires (EUR)	109.879.717	123.960.355	135.732.777	150.027.798	170.267.049

Composition du chiffre d'affaires par groupe de clients



Institutions publiques de la sécurité sociale et parastatales fédérales	130.657.086 euros	(76,3 %)
Services publics fédéraux	17.827.398 euros	(10,4 %)
Autres	21.782.565 euros	(12,7 %)

Composition du chiffre d'affaires par activité



Analyse et développement d'applications	44.495.000 euros	(26,0 %)
Gestion de l'infrastructure ICT, services opérationnels et autres	72.878.854 euros	(42,6 %)
Détachement	52.893.195 euros	(30,9 %)

Structure des coûts

	2008	2009
Salaires, charges sociales et pensions	67,0 %	65,1%
Services et biens divers	25,3%	27,9%
Amortissements et provisions	6,8%	6%
Autres	0,9%	0,9%
Total des coûts	152.234.000 €	172.447.000 €

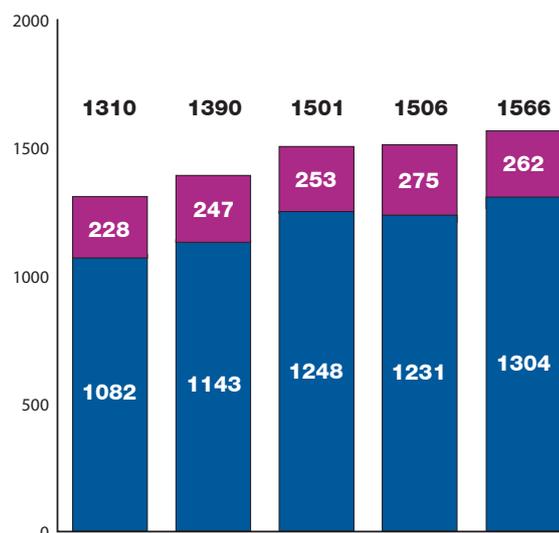
Revenus

	2008	2009
Chiffre d'affaires	98,6 %	98,7 %
Autres produits d'exploitation	0,8 %	1,1 %
Produits financiers	0,6 %	0,2 %
Total des coûts	152.234.000 €	172.447.000 €

Évolution des investissements 2005-2009

	2005	2006	2007	2008	2009
Investissements (EUR)	10.771.325	9.267.110	10.904.387	9.047.247	9.412.538

Nombre de travailleurs 2005-2009



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

Gestion des clients transparente et tournée vers l'avenir

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

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

Transparence

Smals et ses clients-membres accordent une grande importance aux accords, à la transparence et aux budgets prévisibles. C'est la raison pour laquelle les objectifs et les engagements bilatéraux sont fixés dans des modalités particulières de collaboration pour chaque nouvelle mission. Les détails de la réalisation sont en outre consignés dans une charte de projet. Il est ainsi possible de dresser à tout moment l'état de la situation détaillé d'un projet en cours de réalisation. Pour chaque mission, l'organisation cliente dispose d'une trace administrative claire des services fournis.

Approche intégrale

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

Service meetings

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

Enquête de satisfaction des clients

En 2009, le bureau d'études GMC a analysé la satisfaction des clients pour le compte de Smals sur la base de 84 interviews (par téléphone et par e-mail). Cette étude a une nouvelle fois démontré l'étroite relation entretenue avec les clients-membres, lesquels sont en majeure partie satisfaits ou très satisfaits de la collaboration. Plus de 85 % décrivent leur relation avec Smals comme une relation forte à haute valeur ajoutée ou comme une relation privilégiée absolue. Plus de 96 % affirment recommander Smals comme fournisseur.

Recherche orientée marché et pratique

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

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

Études

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

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

Consultance

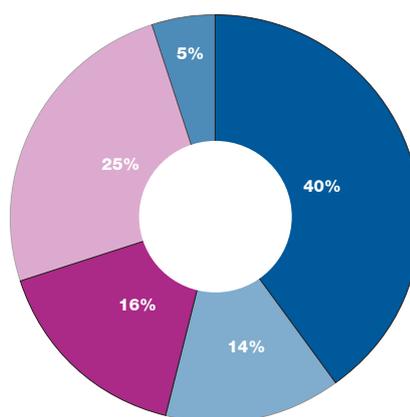
En 2009, les chercheurs de Smals ont consacré plus de 40 % de leurs activités à des missions de consultance pour les clients. Il s'agissait entre autres de conseils et d'encadrement concernant des projets stratégiques, des études de faisabilité, l'élaboration de documents de vision... Les activités de consultance sont supportées en grande partie par l'organisation cliente. Dans les missions de

consultance technique, 82,4 % de tous les frais ont été directement supportés par les institutions membres. Pour les missions de consultance non technique, il s'agissait même de 96,9 %. Lorsque c'était nécessaire, le planning des recherches en cours a été adapté afin d'autoriser une approche orientée clients au maximum.

Enquête

À la fin de l'année 2009, une enquête a été organisée parmi quatre groupes cibles à propos de leurs priorités concernant la recherche : le Groupe de conseil Recherches (responsables ICT des institutions membres), le management de Smals, les participants aux séances d'information et le personnel ICT de Smals. Les résultats de cette enquête servent de base à l'établissement du plan de recherche 2010. D'après le sondage de plus de 300 participants, les domaines suivants constituent des points d'attention importants : software quality assurance, productivité et maîtrise des coûts dans l'ICT, Identity Based Encryption (IBE), sécurisation des banques de données et préservation à long terme des informations des banques de données.

Aperçu des activités de 2009



Études et séances d'information	40%
Observation du marché et formation	14%
Consultance technique	16%
Consultance non technique	25%
Divers	5%

Séances d'information

Smals présente régulièrement les résultats de ses recherches lors de présentations informatives interactives auxquelles peuvent assister gratuitement les membres et autres intéressés du secteur public. En 2009, pas moins de 537 personnes ont assisté à l'une des cinq séances d'information. Avec une moyenne de 107 participants par session, dont en moyenne 49 participants internes et 58 participants externes, nous pouvons dire que l'intérêt du public était élevé. Le score de satisfaction se chiffrait en moyenne à 3,9 (score maximal = 5).

Domaines de recherche

Virtualisation d'applications
 Web 2.0 : Entreprise 2.0 - Government 2.0
 Protection des données internes
 Business Process Management
 Software as a Service & Public Cloud Computing
 Managed File Transfer
 Préservation à long terme de l'information numérique
 Outils portail
 Master Data Management
 Private Cloud Computing*
 Supports de données sécurisés
 Applications web mobiles*
 Gestion intégrée des anomalies - meilleures pratiques*

*Recherche débutée en 2009, avec effort principal en 2010

Séances d'information 2009	Nombre de participants externes	Nombre de participants internes	Nombre total de participants
Business Process Management	87	108	195
SaaS et Public Cloud Computing	25	36	61
Préservation à long terme de l'information numérique	87	42	129
Master Data Management	55	33	88
Managed File Transfer	28	36	64
Total	282	255	537

Publications

La section Recherches de Smals publie chaque année plusieurs rapports d'étude, Product Reviews et articles circonstanciés, qui permettent de suivre étroitement les dernières évolutions technologiques et de rechercher des opportunités spécifiques pour le secteur public. Les activités de recherche de Smals partent toujours de la réalité du marché et du secteur public belge en particulier.

Rapports d'étude

Virtualisation d'applications (Research Note 20, 1/2009, 24p)
Web 2.0 : Enterprise 2.0 - Government 2.0 (2009/TRIM1/01, 1/2009, 84p)
Protection des données internes (2009/TRIM1/02, 2/2009, 90p)
Software as a Service et Public Cloud Computing (Research note 21, 8/2009, 40p)
Master Data Management (2009/TRIM4/01, 12/2009, 94p)

Product Reviews

Google Desktop Home 5.7 : Desktop search tool
Bissantz SparkMaker 4.0 : Sparklines (mini-graphiques) pour Excel, Word, PowerPoint et les documents HTML
Digital Record Object Identification (DROID) : File format identification tool
IBM Mashup Center 1.1 : Business Mashup platform
PortableApps.com : application permettant d'utiliser des applications à partir d'une clé USB

Open Source Product Reviews

Benerator 0.5.9-SR1 - Open Source Data Generator : générer des données de banques de données à des fins de test et de performance
IntalioBPM 5.2.0.050 (Enterprise Edition) : Open Source Business Process Management System
Liferay Portal 5.2.3 : Open Source Enterprise Portal

Articles

Les lignes de produits logiciels. Réutilisation et variabilité (Techno 35, 6/2009, 16p)

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

Consultance

Le département de recherche de Smals met chaque année son expertise à la disposition des clients-membres pour l'encadrement de projets individuels, à l'aide d'études de faisabilité, de projets pilotes, de sélections de fournisseurs, de cahiers de charges et autres conseils. La consultance technique et non technique représentait plus de 40 % de tous les activités de recherche en 2009.

Cellule de recherche Data Quality

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

* Athena (ONSS, Sigedis) : étude préliminaire et support méthodologique concernant la qualité des données, entre autres pour la gestion des anomalies DmfA ; étude de faisabilité relative à l'élaboration d'une banque de données neutre, multisectorielle et d'un système de gestion des anomalies pour la sécurité sociale et les services publics fédéraux.

* Fraude sociale (ONSS) : méthodologie pour la détection de la fraude sociale par le rassemblement des données de banques de données hétérogènes ; assistance au déploiement.

Missions diverses

* Numérisation de vieux microfilms (ONSS) : préparation de la numérisation de vieux microfilms (Répertoire des employeurs 1945-1975) : rédaction d'un cahier des charges, évaluation des offres, tests de la qualité, suivi pratique du projet, consultance quant au back-up des données numériques.

* STORK : mise en place de Limosa comme projet pilote dans le projet européen STORK dédié à l'interopérabilité internationale des cartes d'identité électroniques. Poursuite en 2010.

* Infrastructure SOA (Smals, plateforme eHealth) : implémentation de l'infrastructure de base SOA, plus particulièrement la partie web service management et service registry.

* SEPIA (ONSS) : signature numérique de documents : documentation technique, proposition de protocole, implémentation de règles business, réalisation d'un proof-of-concept, collaboration avec la KULeuven (COSIC) concernant les garanties d'irréfuitabilité à long terme.

* Software de gestion infrastructure data centers et cartographie (Smals) : étude de faisabilité pour la rationalisation de la cartographie, change management, planning de capacité et reporting à propos des data centers de Smals ; étude du marché et consultance concernant le cahier des charges.

* Web Content Management (SPF Intérieur) : assistance à l'implémentation du système de WCM Tridion par Fedict au service public fédéral Affaires étrangères.

* IPv6 : étude des besoins concernant le passage de l'extranet de la sécurité sociale à IPv6. Défis pour le secteur public, étude de l'impact concernant les systèmes legacy, applications sur les postes de travail, téléphonie IP, développement d'applications, sécurisation, compatibilité en phases avec IPv4, drivers hardware et sensibilisation.

* Intégration eID (ONSS) : étude de faisabilité de l'utilisation de la carte d'identité électronique pour le contrôle des accès, l'enregistrement des temps et l'accès aux applications utilisateurs.

* Accès internet ONSS : étude de l'impact de l'introduction de l'accès à l'internet pour quelque 1500 utilisateurs finaux, recommandations concernant les systèmes de contrôle, la protection contre les virus, la catégorisation du contenu web et le contrôle du comportement sur le web.

* Sécurisation de l'extranet mobile : étude de l'impact, recommandations techniques et opérationnelles à propos de l'accès sécurisé à l'extranet de la sécurité sociale pour les appareils mobiles tels que les PDA et les smartphones (entre autres Blackberry, Windows Mobile).

* Projet de printing (ONAFTS) : cahier des charges, évaluation des offres, description de l'établissement d'un proof-of-concept technique et validation de la solution retenue.

* Architecture business (ONSS) : étude de solutions génériques, proposition et élaboration d'une architecture business centrale.

* Itinera (ONAFTS) : méthodologie pour le contrôle de la qualité du développement de software, coordination du contrôle de la qualité. Projet poursuivi en 2010.

* Cryptographie (plateforme eHealth) : expertise concernant le code, les protocoles techniques et les formats pour une communication sécurisée entre deux parties, dont la deuxième partie n'est pas connue au préalable (ex. prescription médicale). Projet poursuivi en 2010.

Projets



Projets

Migration du mainframe vers les systèmes ouverts après 25 ans de Stratus

Certaines applications critiques de quelques membres de Smals fonctionnaient jusqu'à récemment sur la base d'un système mainframe de la génération précédente. Les applications existantes comportant 1,5 million de lignes de code COBOL ont été migrées afin d'assurer leur viabilité à l'avenir. La migration vers des systèmes ouverts offre un éventail de nouvelles possibilités, entre autres pour l'intégration avec d'autres applications et de nouvelles fonctionnalités basées sur Java.



Nom du projet :	ESO-M1
Client(s) :	ONSS, FAT, ONAFTS
Date de début :	12/2006
Statut :	Terminé
Technologie :	Solaris, Micro Focus COBOL Oracle, Java, WebLogic

La signature électronique automatique et légale

Chaque année, l'ONSS envoie plus de 16 millions de documents officiels, dont environ 1 million par mois pour la déclaration Dimona qui, en raison de la validité juridique, sont toutes signées par les collaborateurs et les membres de la direction. Dès la fin de 2010, une grande partie de ces documents seront envoyés et signés de manière électronique grâce à une propre plateforme novatrice avec une puissante cryptographie. Ceci signifie un important gain de temps, de moyens, de papier et d'envois par la poste.



Nom du projet :	SEPIA
Client(s) :	ONSS
Date de début :	5/2007
Statut :	En cours de développement
Technologie :	Java, Oracle, WebLogic HSM (Hardware Security Module)

La révision des processus permet aux nouveaux employeurs de s'enregistrer en ligne eux-mêmes

La modernisation du Répertoire des employeurs, l'une des applications clés les plus anciennes de l'ONSS, offrira à partir de 2010 de nouvelles fonctions via le web. L'enregistrement en tant que nouvel employeur est ainsi simplifié grâce à un self-service en ligne. Smals remplacera entièrement l'ancienne application basée sur COBOL par une plateforme moderne, où les processus d'entreprise seront également révisés.



Nom du projet :	Modernisation du Répertoire des employeurs
Client(s) :	ONSS
Date de début :	3/2007
Statut :	En cours d'exécution
Technologie :	Oracle, Java, WebLogic

Gestion des utilisateurs centralisée pour entreprises

La gestion des profils d'utilisateurs pour les entreprises ayant accès à un ensemble hétérogène d'applications se fait maintenant de manière centralisée et automatisée. Cette approche remplace un processus manuel relativement cher et sujet aux erreurs humaines.



Nom du projet :	AGAP
Client(s) :	ONSS
Date de début :	11/2007
Statut :	Opérationnel
Technologie :	Java, Oracle, WebLogic, COBOL

Aperçu en ligne clair des mesures à l'emploi



Lors de l'année de crise de 2009, de plus en plus d'entreprises se sont vues confrontées à une restructuration. En étroite concertation avec le ministre de l'Emploi, la BCSS a construit un site web informatif offrant aux employeurs un aperçu de leurs obligations et des mesures possibles de soutien comme le chômage temporaire. www.restructurations.be

Nom du projet :	Portail Restructurations
Client(s) :	BCSS
Date de début :	4/2008
Statut :	Opérationnel
Technologie :	Hippo CMS, Java, Oracle, WebLogic

Dossiers électroniques et workflow pour la déclaration de risques sociaux



Maladie de longue durée, accident du travail, grossesse, chômage temporaire, licenciement... Ce ne sont que quelques exemples des risques sociaux remboursés par la sécurité sociale belge, pour autant que l'employeur introduise pour ceci les dossiers corrects. Alors que la plupart des déclarations se font encore sur papier, l'employeur peut aujourd'hui déjà introduire et opérer le suivi de chaque déclaration en ligne. Une application de la génération précédente a été adaptée et rendue plus performante à cet effet. En 2010 et 2011, des scénarios assureront un workflow en ligne intégral, afin que par exemple un employé malade ne doive plus transmettre lui-même des documents sur papier à l'assurance maladie.

Nom du projet :	DRS v2
Client(s) :	ONEm, INAMI, FMP, FAT
Date de début :	4/2008
Statut :	En cours d'exécution
Technologie :	COBOL, Tuxedo, Java, XML, System Flux

Analyse performante et rapportage de données d'entreprise ONSS



La migration du Data Warehouse de l'ONSS offre de meilleures prestations et de la stabilité. Des données de diverses origines sont rassemblées puis, grâce à des processus ETL améliorés (Extract, Transform, Load) préparées pour l'analyse. Ceci forme la base d'un rapportage puissant soutenant le management de l'entreprise avec des tableaux de bord opérationnels et un rapportage annuel.

Nom du projet :	DWH (Data Warehouse)
Client(s) :	ONSS
Date de début :	1/2009
Statut :	En cours d'exécution
Technologie :	Windows Server, Oracle, Cognos

Aperçu des mesures pour l'emploi automatiquement envoyé



Quelque 240.000 employeurs belges sont chaque année tenus d'envoyer un aperçu de leur occupation et des mesures d'accompagnement à la Banque nationale. Depuis 2009, cet aperçu leur est pour la première fois envoyé automatiquement depuis l'ONSS, où ces données sont déjà connues grâce à la déclaration multifonctionnelle (DmfA). Au choix, les employeurs reçoivent l'aperçu annuel par lettre ou au format pdf dans leur eBox. Le site portail de la sécurité sociale accorde l'accès aux employeurs à leurs données pour l'emploi, qui peuvent en même temps servir de base à la concertation sociale au sein du conseil d'entreprise.

Nom du projet :	Trillium
Client(s) :	ONSS
Date de début :	6/2008
Statut :	Opérationnel
Technologie :	SAS, Oracle, Documentum, Java, eBox, Smals Print Manager



Moins de paperasserie pour la déclaration unique de chantier



Les entrepreneurs dans le secteur de la construction pourront bientôt remplir plus facilement leur obligation de déclarer les chantiers, travaux et sous-traitants à l'ONSS. Les entrepreneurs plus petits peuvent toujours remplir ou compléter leurs données via le portail de la sécurité sociale. Les entrepreneurs plus importants ont la possibilité de générer directement à partir du propre système de gestion de chantiers, une déclaration sous la forme d'un fichier XML. Les données rassemblées peuvent servir à l'inspection du travail et au contrôle du travail au noir. Depuis peu, les activités de nettoyage et d'électricité sont aussi concernées par ce règlement.

Nom du projet :	Révision 30bis, Déclaration de chantier unique 2
Client(s) :	ONSS
Date de début :	9/2008
Statut :	En cours d'exécution
Technologie :	Oracle, Java, XML

Occupation en Belgique pour entreprises étrangères



La mobilité professionnelle au-delà des frontières intérieures de l'UE constitue une étape importante dans l'unification européenne. Grâce à Limosa, une organisation étrangère peut aujourd'hui inscrire des travailleurs en ligne pour une mission effectuée dans notre pays sous les règles et la protection de la sécurité sociale belge. De récentes adaptations apportent davantage de facilité dans la recherche d'entreprise, la prolongation de missions ainsi qu'un cadre spécifique pour le travail intérimaire transfrontalier.

Nom du projet :	LIMOSA v3
Client(s) :	ONSS, INASTI
Date de début :	3/2006
Statut :	Opérationnel
Technologie :	Oracle, Java

Business Intelligence pour un rapportage plus rapide auprès de l'ONSS

La modernisation des applications de Business Intelligence à l'ONSS et le choix de la technologie Oracle offrent des possibilités puissantes afin de pouvoir donner une réponse très précise à des questions complexes. Les données sont demandées directement à partir d'un certain nombre de systèmes opérationnels (data marts).



Nom du projet :	Modernisation des statistiques
Client(s) :	ONSS
Date de début :	1/2007
Statut :	Opérationnel
Technologie :	Oracle B.I.

Gestion des utilisateurs basée sur le rôle centralisée et décentralisée

La liaison entre les applications en ligne dans la sécurité sociale et le secteur des soins de santé pose de nouveaux défis dans le domaine de la gestion de l'identité et des droits d'accès. Les aspects de vie privée et de management exigent que les données des utilisateurs restent centralisées. Les droits d'accès sont cependant une affaire concernant plusieurs organisations et des situations spécifiques. Ainsi, le même utilisateur peut adopter plusieurs qualités. Il ou elle recevra l'accès ou non sur la base de son rôle spécifique. Le User access management (UAM) offre une plateforme variée pour la gestion des identités et des règles d'accès pour entreprises, professionnels médicaux et collaborateurs de la sécurité sociale. De cette façon, les collaborateurs de la sécurité sociale obtiennent grâce à S-Quad un accès sécurisé aux services de la BCSS.



Nom du projet :	S-QUAD
Client(s) :	BCSS, ONSS
Date de début :	2/2009
Statut :	Opérationnel
Technologie :	Oracle, DB/2, WebLogic, WebSphere, IAM

Liste cohérente de concepts de sécurité sociale

Une terminologie correcte constitue une étape cruciale dans la qualité des données et un service orienté client. Afin d'éviter que des applications informatiques et des textes web dans le domaine de la sécurité sociale utilisent différents termes pour le même concept, les interfaces utilisateur des applications informatiques sont parcourues et adaptées pour éviter tout malentendu. Au cours d'une deuxième phase, un lexique en ligne reprendra les termes et concepts souhaités.



Nom du projet :	Terminologie
Client(s) :	ONSS
Date de début :	5/2008
Statut :	En cours de développement
Technologie :	Oracle, Java, WebLogic, Hippo CMS

Fondement SOA pour l'intégration des applications

Les services web offriront une troisième méthode importante à côté du traitement batch et en ligne (formulaire interactif) pour l'intégration d'applications dans la sécurité sociale et le secteur des soins de santé. Grâce à l'architecture de référence SOA, une plateforme de transaction centrale et les outils nécessaires, toutes sortes d'applications pourront bientôt communiquer directement entre elles. Les adaptations se feront plus aisément et les transactions auront lieu en temps réel.



Nom du projet :	SOA v1
Client(s) :	ONSS, plateforme eHealth
Date de début :	3/2008
Statut :	Opérationnel
Technologie :	Oracle, WebLogic, UDDI, WSM, ESB

Inspection ciblée de l'assurance accidents du travail



L'inspection sociale disposera bientôt d'un accès central à l'information des employeurs et à l'assurance obligatoire contre les accidents du travail. Les polices sont actuellement réparties auprès de dizaines d'organismes d'assurance et sont rassemblées virtuellement dans un cadastre auprès du Fonds des accidents du travail (FAT). Par le biais de leur environnement logiciel interne, les services d'inspection du SPF Sécurité sociale peuvent enrichir leurs dossiers avec des données FAT pertinentes. Une architecture orientée service reliant les deux institutions via la Banque Carrefour de la sécurité sociale garantit en même temps le respect des règles en matière de vie privée et de sécurité ICT. Ce flux d'informatisation constituera un outil puissant pour la protection des travailleurs et dans la lutte contre la fraude sociale.

Nom du projet : **Accès au cadastre FAT**
Client(s) : **SPF Sécurité sociale, FAT**
Date de début : **6/2009**
Statut : **En cours d'exécution**
Technologie : **Java, Services web (BCSS)**

Workflow puissant pour l'inspection des cotisations sociales



Les inspecteurs de l'ONSS qui effectuent des contrôles rassemblent de nombreuses informations sur le terrain. Ils utilisent à cet effet une application off line qui échange régulièrement les informations les plus récentes avec un serveur central (synchronisation). Un workflow novateur traite désormais les nouvelles informations, de manière à ce que des collègues, le cas échéant, reçoivent automatiquement le dossier, puissent le valider et éventuellement le transmettre aux services juridiques.

Nom du projet : **i-Boss**
Client(s) : **ONSS**
Date de début : **4/2008**
Statut : **En cours d'exécution**
Technologie : **WebLogic, Oracle, Java, GDF (Generic Data Framework)**

Aperçu consolidé pour les services d'inspection sociale



Les inspecteurs de l'ONSS, de l'ONEm, du SPF Sécurité sociale et du SPF ETCS (Emploi, Travail et Concertation sociale) disposent grâce à Genesis d'une seule application centrale dans laquelle ils préparent leurs dossiers et rapports d'inspection. Grâce à une authentification centrale et une gestion des utilisateurs améliorée, les collaborateurs compétents ont accès à des informations pertinentes dans de nombreuses sources authentiques, dont depuis 2009 un lien avec la Banque Carrefour des Entreprises, le cadastre Limosa et les données DmfA historiques. Les efforts consentis autour de la cohérence des données assurent une meilleure qualité des données et permettent de détecter les anomalies.

Nom du projet : **Genesis**
Client(s) : **SPF Sécurité sociale, SPF ETCS, ONSS, ONEm**
Date de début : **-**
Statut : **En production**
Technologie : **Java, Oracle, Services web, UAM**

La SOA relie le cadastre à l'information de l'employeur



Grâce à une approche SOA (architecture orientée service), les applications internes de l'ONSS pourront bientôt être reliées au SPF Finances. La liaison entre les deux institutions via la Banque Carrefour de la sécurité sociale garantit en même temps le respect des règles en matière de vie privée et de sécurité ICT. De cette manière, le Service recouvrement judiciaire pourra retirer plus facilement des données du cadastre des biens immobiliers de façon à obtenir une image totale de la situation financière des employeurs ayant des arriérés ONSS.

Nom du projet : **CadWeb**
Client(s) : **ONSS**
Date de début : **7/2008**
Statut : **Opérationnel**
Technologie : **Java, Services web**

Procès-verbal électronique pour la constatation des infractions



L'application ePV permet aux services d'inspection de fixer électroniquement et de manière uniforme la constatation des infractions. Grâce à un accès à plusieurs sources authentiques, de nombreuses données peuvent être complétées automatiquement. En outre, on réduit la possibilité de défauts en introduisant un certain nombre de tests de cohérence. L'application utilise les services de base offerts par le portail de la sécurité sociale et est intégré dans l'environnement déjà existant, très sécurisé pour les services d'inspection. Le résultat sera utilisé par les services d'inspection du SPF ETCS, de l'ONSS, de l'ONEm et du SPF Sécurité sociale. De nombreux autres services d'inspection se sont déjà portés candidats pour s'intégrer au projet.

Nom du projet :	ePV
Client(s) :	SPF ETCS
Date de début :	1/2009
Statut :	En test
Technologie :	Java, Services de base du portail de la sécurité sociale

Amélioration du processus pour le recouvrement juridique des cotisations sociales



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

Nom du projet :	PONTES
Client(s) :	ONSS
Date de début :	6/2007
Statut :	En cours d'exécution
Technologie :	Oracle, COBOL, Java

Plus de clarté avec la prescription des cotisations sociales arriérées



La déclaration multifonctionnelle (DmfA) enregistre depuis 2003 chaque trimestre les cotisations sociales de quelque 240.000 employeurs et d'environ 3,5 millions de travailleurs. Pour éviter que des déclarations manquantes ou des litiges de plusieurs années sur une éventuelle diminution des cotisations mènent à une incertitude de longue durée pour l'employé, l'ONSS et l'ONSSAPL appliquent un délai de prescription de cinq ans. Sauf cas spécifiques, la situation déclarée est considérée comme définitive afin que l'assuré social connaisse et puisse faire valoir ses droits comme par exemple le droit à la pension.

Nom du projet :	Prescription DmfA
Client(s) :	ONSS, ONSSAPL
Date de début :	12/2008
Statut :	Opérationnel
Technologie :	Fichier, Oracle, COBOL, Java

Guide législation sociale pour expatriés belges



Travailler à l'étranger ou déménager de manière permanente est pour de nombreux Belges une réalité. En plus des défis pratiques, les expatriés belges sont confrontés à des questions concrètes sur leurs droits sociaux. Est-ce que j'accumule des droits de pension lorsque je travaille ou réside à l'étranger ? Que se passé-t-il quand je tombe malade ou que je perds mon emploi ? Sur la base de données de profil simplifiées, le site portail de la sécurité sociale donne des réponses à vos questions sur vos droits et sur les procédures à suivre par pays de destination.

Nom du projet :	Leaving Belgium
Client(s) :	SPF Sécurité sociale
Date de début :	2009
Statut :	Opérationnel
Technologie :	Hippo CMS

Jours prestés par les étudiants consultables en temps réel



Les étudiants et les employeurs souhaitant faire appel à leurs services doivent tenir compte d'un nombre maximum de jours prestés par an. Comme les étudiants travaillent souvent pour plusieurs employeurs et qu'ils ne gardent pas toujours un aperçu précis de leurs prestations précédentes, l'enregistrement DIMONA - la « déclaration immédiate » lors de l'entrée en service - offrira par employeur et étudiant un aperçu en temps réel des jours déjà prestés. Ainsi, les employeurs évitent des surprises désagréables, la qualité des données s'améliore et les processus administratifs se déroulent de manière bien plus souple.

Nom du projet :	DIMONA Reengineering, ID Travailleur, Contingent étudiants
Client(s) :	ONSS, ONSSAPL
Date de début :	8/2009
Statut :	En cours d'exécution
Technologie :	Oracle, Java, XML

Révision des processus d'entreprise pour le régime des caisses de vacances



La modernisation des applications clés pour les flux monétaires et les caisses de l'Office national des vacances annuelles (ONVA) a été envisagée comme une opportunité permettant d'optimiser les processus d'entreprise en tant que tels. L'ONVA a choisi de remplacer complètement ses applications obsolètes en PacBase Cobol par une plateforme technologique moderne. Smals accompagne le programme des changements organisationnels et introduit de nouvelles applications ICT en différentes phases sur la nouvelle plateforme afin que toutes les applications de l'ancienne génération soient définitivement remplacées dans le courant de l'année 2012.

Nom du projet :	AMBI Régime, AMBI Caisse
Client(s) :	ONVA
Date de début :	8/2007
Statut :	En cours de développement
Technologie :	Red Hat Enterprise Linux, MySQL, JBoss, Java

Révision de processus pour les applications clés des allocations familiales



L'ONAFTS remplace ses applications obsolètes pour l'administration des allocations familiales, les primes de naissance et les primes pour personnes handicapées par un nouveau système avec une technologie actuelle et un workflow flexible. Simultanément au transfert des anciens dossiers, les processus de travail sont aussi remis en question et redessinés en vue d'une approche plus efficace et conviviale pour les clients.

Nom du projet :	Itinera
Client(s) :	ONAFTS
Date de début :	12/2008
Statut :	En cours d'exécution
Technologie :	AIX, Oracle, Java, Adobe Flex / AIR, Visual Rules

Centre de connaissances en ligne pour le guide pratique des compléments familiaux



Un projet pilote réussi avec un centre de connaissances interne pour les collaborateurs de l'ONAFTS évoluera pour la mi 2010 en un site web informatif pour le large public. Comment demander une allocation d'études ? Qui y a droit ? Les familles y trouvent un aperçu thématique de concepts et d'informations pratiques sur les compléments familiaux disponibles avec éventuellement un lien direct vers les règlements et les textes de loi. Par le même système, les collaborateurs de l'ONAFTS disposent à tout moment de l'information la plus récente.

Nom du projet :	Famipedia
Client(s) :	ONAFTS
Date de début :	2/2009
Statut :	En acceptation
Technologie :	Hippo CMS, Java, XML



Administration centrale en ligne pour l'aide aux familles de la communauté flamande



Plusieurs centaines de prestataires de soins reconnus font chaque année appel à des subventions afin de garantir des soins de santé accessibles. Les petites et les grandes institutions, publiques et privées, rapportaient auparavant leurs prestations de manière décentralisée. Une application portail en ligne limite maintenant la charge administrative grâce à la centralisation et la standardisation. Via une application web, les prestataires reconnus ont leurs données financières, personnelles et de prestations toujours à portée de main.

Nom du projet :	VESTA
Client(s) :	Vlaams Agentschap Zorg & Gezondheid (VAZG)
Date de début :	7/2007
Statut :	Opérationnel
Technologie :	Gestion des utilisateurs d'eHealth, Oracle, Java, Services web

«Begeleiding in cijfers» soutient l'aide à la jeunesse flamande



Les jeunes Flamands connaissant une jeunesse difficile peuvent être pris en charge dans plusieurs centaines d'institutions privées comme les centres de jour, des maisons d'accueil, d'accompagnement ou des familles, qui sont à leur tour soutenus par Jongeren-Welzijn et le Comité d'aide spéciale à la jeunesse. Depuis 2009, les institutions privées disposent d'une application web centrale grâce à laquelle elles peuvent opérer un suivi de leurs principales tâches administratives. En parallèle, le département Welzijn, Volksgezondheid en Gezin de la Communauté flamande dispose pour la première fois de données réellement comparables.

Nom du projet :	BINC
Client(s) :	Communauté flamande - Dép. Welzijn, Volksgezondheid & Gezin
Date de début :	6/2008
Statut :	Opérationnel
Technologie :	Oracle, Java, Struts / Spring

Self-service en ligne pour chômeurs



Les personnes à la recherche d'un emploi qui font gérer leur dossier par la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage pourront bientôt consulter à tout moment leurs données personnelles grâce au guichet self-service de la CAPAC. À combien s'élève leur allocation ? Quelles allocations ont-elles déjà été payées ? Pour de telles informations, les citoyens ne doivent plus téléphoner ni passer au guichet, et chacun bénéficie d'une prestation de services de qualité.

Nom du projet :	Interactivity – Consultations Citoyens
Client(s) :	CAPAC
Date de début :	10/2008
Statut :	En cours de développement
Technologie :	Oracle, Java, Struts

Relier les CPAS en ligne avec le programme d'emploi européen



Le Fonds Social Européen est un fonds structurel de l'UE permettant à des chômeurs de longue durée et peu qualifiés de trouver un emploi via des projets ciblés et locaux. En Belgique, chaque trimestre, des projets sont sélectionnés, des objectifs sont fixés et des prestations remboursées via un système en ligne assurant un rapportage à temps et uniforme. Grâce à un système de financement équilibré avec plusieurs payeurs, les CPAS belges disposent d'un budget total de presque 1 milliard d'euros pour les emplois sociaux.

Nom du projet :	Fonds social européen
Client(s) :	SPP Intégration sociale
Date de début :	4/2007
Statut :	Opérationnel
Technologie :	Oracle, Java

Les CPAS justifient les subventions en ligne via un rapport annuel unifié



Les 589 CPAS belges, grâce à une nouvelle application web, reçoivent un aperçu de tous les montants de subventions auxquelles ils ont droit. Il s'agit par exemple de mesures en matière de garanties locatives, de la collaboration via « clusters », le Fonds Gaz Électricité, la politiques des grandes villes et la participation socioculturelle. Par le biais de la même interface web, les CPAS rapportent leurs activités et frais afin de justifier les subventions attribuées. L'application a été couronnée en 2009 par Agoria au cours des septièmes e-Gov Awards.

Nom du projet :	Rapport annuel unique
Client(s) :	SPP Intégration sociale
Date de début :	2/2009
Statut :	Opérationnel
Technologie :	Oracle, Java, SWIF Framework (Smals), UAM

La migration du cadastre des pensions harmonise la gestion des dossiers



Le citoyen moyen, pendant sa vie professionnelle, établit des droits de pension via deux à trois institutions dont l'ONP mais aussi l'INASTI, des caisses privées, l'Office de sécurité sociale d'outre mer, la SNCB... Le cadastre des pensions centralise toutes ces informations dans le but d'une gestion des dossiers correcte et efficace. L'évolution d'une plateforme mainframe obsolète (BS2000) vers des systèmes ouverts mène à un dossier unifié par citoyen, où toutes les institutions concernées restent au courant automatiquement, par le biais de la Banque carrefour de la sécurité sociale, des modifications pertinentes apportées à sa situation sociale.

Nom du projet :	ModernPK, OpenPK
Client(s) :	ONP, INAMI
Date de début :	1/2008
Statut :	Opérationnel
Technologie :	Solaris, COBOL, Dollar Universe, System Flux

Des interventions meilleures et mieux ciblées après une alarme



L'application portail ALINE, développé par le SPF Intérieur, Fedict et Smals, permet à tous les propriétaires d'un dispositif d'alarme de s'enregistrer de manière centralisée avec leur eID. Via le site Police-on-Web ou leur centrale d'alarme ils sont invités à saisir leur données de contact et l'emplacement exact de l'alarme, afin que la police puisse intervenir rapidement et de manière adaptée en cas d'urgence. Des interventions et des déplacements inutiles vers une adresse erronée sont désormais réduits au minimum.

Nom du projet :	ALINE
Client(s) :	SPF Intérieur, Fedict
Date de début :	1/2008
Statut :	Terminé
Technologie :	MS SQL Server, .NET, FSB (Federal Service Bus)

Méthodologie de gestion de projets et ICT opérationnel



Le plan ICT stratégique réalisé en 2008 par la CAAMI et Smals a abouti l'an dernier à quelques réalisations concrètes. Le modèle de Chain Management de Smals a été implémenté en tant que méthodologie de projet, avec quelques adaptations sur mesure de l'organisation de la CAAMI. Pour l'environnement ICT opérationnel, un catalogue de services est élaboré et les processus opérationnels sont formalisés dans un outil de Service Management et d'Incident Management basé sur la méthodologie ITIL. Smals soutient la gestion ICT opérationnelle de la CAAMI également par un monitoring à distance 24x7.

Nom du projet :	Plan ICT stratégique
Client(s) :	CAAMI
Date de début :	1/2009
Statut :	En cours d'exécution
Technologie :	BMC Remedy, Nagios

Consultation en ligne de l'historique des cotisations AFSCA



La sécurité de notre chaîne alimentaire est une mission commune à tous les acteurs du secteur de l'alimentation et aux services de contrôle de l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire. Les acteurs, allant des agriculteurs aux exploitants de l'horéca, paient annuellement une cotisation à l'AFSCA en guise de participation aux frais de fonctionnement. En 2009, Smals a étendu le formulaire de déclaration en ligne permettant à toutes les parties d'introduire chaque année une déclaration, afin que chacun puisse à présent consulter ses cotisations des années précédentes. Ceci limite les charges administratives et veille à une meilleure compréhension de l'impact réel de la législation en changement.

Nom du projet :	Années précédentes
Client(s) :	AFSCA
Date de début :	2008
Statut :	Opérationnel
Technologie :	Java, Oracle

Épidémie de grippe mexicaine sous contrôle grâce au traçage en ligne



Les services du SPF Santé publique ont réagi avec détermination et rapidement à l'épidémie de la grippe A/H1N1, entre autres grâce à des systèmes informatiques. D'une part, un registre central offre un aperçu détaillé et actuel de la répartition des nouveaux cas de maladie, d'autre part, la déclaration en ligne de vaccinations permettent une utilisation optimale des vaccins disponibles.

Nom du projet :	Vaccination H1N1, hospitalisation H1N1
Client(s) :	SPF SSCE
Date de début :	7/2009
Statut :	Opérationnel
Technologie :	Oracle, Java, Portail eHealth (user management, encryption, logging)

Profil médical pour un meilleur financement de l'assurance maladie



Une part importante du financement des mutuelles et des assureurs est jusqu'à présent attribuée par l'INAMI sur la base d'avances, liées à un rapportage semestriel. Un transfert plus rapide des prestations réellement remboursées doit garantir un calcul plus précis des avances et une meilleure vue sur l'évolution des coûts de maladies.

Nom du projet :	ProMed
Client(s) :	INAMI
Date de début :	8/2009
Statut :	En cours d'exécution
Technologie :	SAS, COBOL, .NET

Data warehouse unique pour les assureurs maladie



Via l'Agence intermutualiste, les institutions d'assurance maladie veillent à des statistiques communes. De grandes quantités d'information sont rassemblées à cet effet et analysées de manière statistique pour l'usage de groupes d'étude, d'universités et des institutions d'assurance même. Cette information sert entre autres comme base pour une évaluation permanente de la pratique médicale en matière de médicaments.

Nom du projet :	IMA 2
Client(s) :	Agence Intermutualiste Data (IMA), BCSS
Date de début :	5/2008
Statut :	Opérationnel
Technologie :	SAS, ETL

Échange standardisé en ligne de données de santé



Kind Messages for Electronic Healthcare Record, en bref KMEHR, est depuis quelques années le standard technique permettant aux logiciels médicaux dans les hôpitaux, chez les médecins, ... de consulter les données les uns des autres. Sécurisés et tout en respectant la vie privée, les messages XML veillent à ce que des informations permettant de sauver des vies parviennent rapidement à la bonne personne. Le site web KMEHR documente le standard belge. Dans une deuxième et troisième phases, le projet offrira au secteur médical un outil permettant de valider les applications logicielles médicales ainsi qu'une méthode de travail standardisée et un rapportage pour les analyse de labo.

Nom du projet :	KMEHR v1, v2, v3
Client(s) :	SPF SSCE
Date de début :	7/2007
Statut :	Opérationnel (v1)
	En cours de développement (v2, v3)
Technologie :	Hippo CMS, Java, XML

Cryptographie puissante et polyvalente pour les soins de santé



La plateforme eHealth, grâce à sa propre infrastructure pour la gestion des clés publiques (public key infrastructure), offre une base sûre pour l'échange d'informations confidentielles entre les acteurs du secteur des soins de santé. Les standards du marché en matière de cryptographie ne satisfont en effet pas toujours aux besoins spécifiques des soins de santé. Le module End-to-End Cryptographie garantit la confidentialité entre un expéditeur et un destinataire qui n'est pas connu au préalable, par exemple entre le médecin traitant et un pharmacien que le patient a choisi.

Nom du projet :	Cryptographie End-to-End
Client(s) :	Plateforme eHealth
Date de début :	1/2009
Statut :	En cours de développement
Technologie :	Java, Services web



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

Partager des expériences et échanger de l'information forment depuis toujours la pierre angulaire de la science médicale. Depuis 2009, la médecine bénéficie du soutien de systèmes informatiques centraux pour des domaines spécialisés comme la rhumatologie. Quelles prothèses offrent-elles les meilleurs résultats ? Y a-t-il des différences en ce qui concerne leur durée de vie ? En enregistrant les données de manière centralisée dans l'application « Orthoprïde » de e-Care et en les mettant à disposition via des benchmarks de façon anonyme, les orthopédistes contribuent continuellement à l'amélioration de la pratique médicale. Les données peuvent servir pour des applications statistiques et épidémiologiques dans le domaine professionnel. Pour réduire au minimum la charge administrative, cette application e-Care génère aussi automatiquement le formulaire de demande pour le remboursement par l'INAMI. e-Care prévoit tant une interface web qu'une intégration directe avec les systèmes administratifs des hôpitaux.



Nom du projet :	Orthoprïde (e-Care)
Client(s) :	INAMI
Date de début :	10/2008
Statut :	Opérationnel
Technologie :	Java, Oracle
Services de base de la plateforme eHealth	

Syndrome mieux défini pour un traitement anti-douleur puissant



Dans quels cas les inhibiteurs TNF antirhumatismaux sont-ils efficaces ? Quelles sont les conséquences financières de ces médicaments relativement chers dans le contexte d'une maladie de longue durée ? Quels sont les risques éventuels ? En enregistrant le traitement dans e-Care (SAFE) et en comparant avec des données benchmark anonymes, les rhumatologues spécialisés ont un aperçu encore plus large des pathologies, des syndromes et du succès de certains traitements possibles. Les médicaments anti-douleur puissants doivent obtenir un avis positif par cas de la part de la Commission nationale médecins - mutualités (CNMM). En vue d'une facilité d'utilisation optimale, la déclaration fournie via e-Care en même temps un formulaire pour la demande de remboursement auprès de l'organisme d'assurance du patient.

Nom du projet :	SAFE (e-Care)
Client(s) :	INAMI
Date de début :	4/2008
Statut :	Opérationnel
Technologie :	Java, Oracle
Services de base de la plateforme eHealth	

Dossier électronique pour le remboursement des implants cardiaques



Bientôt, les implants cardiaques comme les défibrillateurs, les pacemakers, les stents coronariens et les endoprothèses seront enregistrés de manière centralisée via e-Care. La déclaration sert entre autres comme base pour l'avis de la CNMM sur le remboursement. Le traitement électronique des demandes permet au patient de recevoir plus rapidement un feed-back et aux cardiologues de disposer d'informations statistiques qui améliorent la pratique médicale. La plateforme eHealth fait office d'intermédiaire pour le contrôle de l'identité et la qualité des utilisateurs. Seuls les professionnels médicaux autorisés peuvent avoir accès par ce biais aux applications e-Care.

Nom du projet :	QERMID (e-Care)
Client(s) :	INAMI
Date de début :	01/2010
Statut :	Opérationnel (défibrillateurs)
Technologie :	Java, Oracle
Services de base de la plateforme eHealth	

Enregistrement des honoraires de disponibilité pour médecins de garde



L'application MEDEGA permet aux cercles des médecins généralistes d'enregistrer de manière centralisée leurs services de garde. Le résultat est utilisé par l'INAMI pour le paiement des indemnités de ces services. Cette application utilise dorénavant les services de base offerts par la plateforme eHealth.

Nom du projet :	MEDEGA (Médecins de garde)
Client(s) :	SPF SSCE, plateforme eHealth
Date de début :	1/2009
Statut :	Opérationnel depuis 1/2010
Technologie :	Oracle, Java
Services de base de la plateforme eHealth	

Enregistrement électronique des interventions du SMUR



L'application SMUREG offre aux fonctions SMUR (service médical d'urgence) et PIT (Paramedical Intervention Team) la possibilité de remplir pour chaque intervention une fiche avec davantage de détails sur l'intervention et la situation médicale du patient. En vue d'un transfert efficace et correct de l'information, cette fiche est ensuite mise à disposition électroniquement de l'hôpital où le patient est hospitalisé. Enfin, le SPF Santé publique reçoit quotidiennement une copie anonyme des fiches dans un but statistique. Cette application utilise dorénavant les services de base offerts par la plateforme eHealth.

Nom du projet :	SMUREG
Client(s) :	SPF SSCE, plateforme eHealth
Date de début :	1/2009
Statut :	Opérationnel depuis 1/2010
Technologie :	Oracle, Java
Services de base de la plateforme eHealth	

Aperçu des projets en 2009

Accès au cadastre FAT	28
AGAP	24
ALINE	33
AMBI Régime, AMBI Caisse	30
Années précédentes	33
BINC	31
CadWeb	28
Contingent étudiants Dimona	30
Cryptographie end-to-end	34
Data Warehouse (DWH)	25
Déclaration unique de chantier 2	26
DRS v2	25
ePV	29
ESO-M1	24
Famipedia	30
Fonds social européen	32
Genesis	28
i-Boss	28
IMA 2	34
Interactivity - Consultations citoyens	32
Itinera	30
Kmehr	34
Leaving Belgium	29
Limosa v3	26
Medega	36
Modernisation des statistiques	27
Modernisation du répertoire des employeurs	24
ModernPK, OpenPK	32
Orthopride (e-Care)	35
Plan ICT stratégique CAAMI	33
Pontes	29
Portail Restructurations	25
Prescription DmfA	29
ProMed	34
QERMID (e-Care)	36
Rapport annuel unique	32
SAFE (e-Care)	36
SEPIA	24
SMUReg	36
SOA v1	27
S-Quad	27
Terminologie	27
Trillium	25
Vaccination H1N1, hospitalisation H1N1	33
VESTA	31

Services



Nouveaux services

Outils Data Quality

Depuis 2009, le centre de compétences Data Quality dispose en plus de sa longue expertise humaine d'une série d'outils logiciels qui automatisent partiellement l'amélioration de la qualité des données des bases de données. À l'aide d'outils Data Quality comme Trillium Software, Smals peut accélérer sensiblement les analyses existantes. Sur la base de certaines règles, les données non conformes, les doublons et les incohérences sont immédiatement détectés. L'information tirée de plusieurs bases de données peut automatiquement être comparée et complétée. Les anomalies ou les données erronées introduites consciemment (fraude) sont dorénavant plus facilement détectables à grande échelle en croisant l'information dans plusieurs bases de données (par exemple les données Limosa et les déclarations de chantier pour le secteur de la construction).

Rich Internet Applications (RIA)

Les Rich Internet Applications (RIA) sont des applications web avec une interface visuelle bien développée où des données de contenu sont chargées, traitées et sauvegardées sur un serveur sous-jacent, sans devoir à chaque fois recharger la page en entier. Elles bénéficient donc d'un haut niveau « d'utilisabilité » et donnent à l'utilisateur le sentiment d'être en présence d'un programme de desktop. Les RIA tournent sur un navigateur web et n'exigent en principe pas l'installation locale d'un logiciel, excepté un plug-in. L'entretien des applications RIA se fait par conséquent de manière totalement centralisée et contrôlée. Smals dispose d'une solide expertise en frameworks génériques (AJAX, Java Server Faces) et en particulier Adobe Flex.

Centres de compétences

Business Process Reengineering

Les spécialistes de Smals jouissant d'une expérience pratique auprès des administrations concernées analysent les processus d'entreprise à améliorer. Sur la base de leur analyse, ils formulent des solutions réalisables dans la pratique. Ces solutions sont discutées dans chaque service et soumises aux différentes administrations. Grâce à leur connaissance concrète du terrain, les spécialistes en Business Process Reengineering tiennent compte des caractéristiques particulières des administrations concernées dans le développement de leurs propositions d'amélioration.

Data Quality

Le centre de compétences Data Quality mène des études, offre des formations et de la consultance afin d'analyser et d'améliorer la qualité des bases de données administratives. La qualité des données est d'une importance stratégique au niveau social et financier. Pourtant, les bases de données contiennent dans la pratique parfois 10 à 15% de données erronées. Ceci soulève en outre de nombreuses questions complexes d'interprétation. Grâce à cinq ans d'expérience pratique intensive, de cours et de séminaires donnés à l'Université Libre de Bruxelles et de différentes publications nationales et internationales, le centre de compétences Data Quality offre aux clients de Smals une expertise de haut niveau.

Standards Java (JDSS)

La technologie Java est éminemment présente dans le portfolio de Smals. Afin de continuer à garantir un transfert d'expertise, une haute qualité des logiciels sur mesure et des processus opérationnels corrects, l'équipe Java Development Standardization @ Smals (JDSS) veille à une application stricte des directives techniques internes. Grâce à une documentation technique étoffée et des outils de développement, les applications développées par Smals en Java sont fortement standardisées. Ainsi, les possibilités de réutilisation de composants sont maximales, les frais d'entretien réduits au minimum. Les engagements de Smals en matière de disponibilité et de performance peuvent être respectés.

Open Source & Standards ouverts

Smals analyse perpétuellement l'applicabilité des logiciels Open Source ainsi que l'importance de standards ouverts. Sur la base d'une liste synoptique avec des critères de sélection, les clients obtiennent un avis sur mesure sur la maturité, la pertinence, l'expertise nécessaire et les coûts attendus. La section Recherches gère également un inventaire étendu de logiciels Open Source, y compris les recommandations.

Test Support Center

Le Test Support Center a pour mission d'introduire la méthodologie de test dans les différentes équipes de développement et d'exploitation de Smals et d'aligner cette méthodologie sur les besoins des équipes. Le Test Support Center veille à une meilleure qualité des produits et services pour les clients/membres en détectant d'éventuels défauts et en améliorant à temps les processus de développement et/ou d'entretien des applications informatiques. Une optimisation de la qualité des services informatiques réduit les frais d'entretien et améliore l'image du donneur d'ordre. Grâce à son Test Support Center, Smals met ses conseillers de test à la disposition de tous les projets. Les conseillers de test évaluent les structures de test existantes et proposent des améliorations, enseignent des méthodes de test, offrent un coaching et un support lors du recrutement de spécialistes de test.

Terminologie

Une équipe de Smals met sa solide expertise au service de ses membres pour l'élaboration, l'entretien et la mise à disposition de listes terminologiques pour des groupes d'utilisateurs.

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

L'utilisation d'une terminologie harmonisée favorise la cohérence de la communication à l'utilisateur final (au moyen de labels sur l'interface utilisateur, de manuels, de FAQ et d'autres médias). Une utilisation correcte et ciblée de la terminologie offre, outre la cohérence, une meilleure compréhension et simplifie ainsi l'introduction de nouveaux concepts dans un groupe important (hétérogène) d'utilisateurs.

Une terminologie correcte garantit enfin une valeur ajoutée importante dans le cas du plurilinguisme et permet d'accélérer sensiblement les procédures de traduction.

Usability

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

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

Virtualisation

Ces dernières années, Smals a sérieusement investi en expertise en matière de virtualisation, ce qui mène à une meilleure exploitation des serveurs et des systèmes de stockage. La virtualisation offre flexibilité, gestion efficace et extension aisée des spécifications système. Fin 2009, 59% de tous les propres serveurs Windows, 47% de tous les propres serveurs Linux et 49% des serveurs Solaris fonctionnaient sur la base de la virtualisation. Grâce à ceci, et à une meilleure exploitation des systèmes serveur, Smals peut continuer à offrir à ses clients-membres des conditions avantageuses.

Infrastructure

Business Continuity

Lorsqu'une situation ou une catastrophe imprévue provoque une soudaine indisponibilité des bureaux de Smals ou de ses clients, les collaborateurs qui se trouvent à des fonctions clés peuvent se tourner vers le Business Continuity Center afin de redémarrer le plus rapidement possible certains processus critiques pour l'entreprise. Ce centre est établi à proximité du data center de Smals à Anderlecht. Il héberge 90 postes de travail. Ces équipements, combinés avec de bonnes procédures d'urgence opérationnelles, veillent à ce que les fonctions les plus cruciales puissent rapidement redémarrer. Pour cela, Smals offre aussi des conseils en matière d'établissement et de test d'un Business Continuity Plan. Le centre de contact Eranova peut être engagé afin de recueillir, en cas de situations d'urgence, le trop-plein d'appels téléphoniques.

Data center

Smals dispose de trois espaces de data center à Bruxelles, comptabilisant à eux trois une capacité totale de quelque 1500 m². L'espace est installé de manière optimale pour l'installation du matériel ICT des institutions membres, de le gérer 24x7 et de le protéger au maximum contre l'indisponibilité.

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

Toutes les institutions membres de Smals peuvent héberger 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 dans un deuxième emplacement et des bureaux pour les spécialistes techniques des institutions membres. L'offre du data center de Smals leur donne la sécurité de disposer à long terme d'un espace informatique de haute qualité avantageux et orienté vers le futur.



Exploitation 24x7

Les membres peuvent confier entièrement ou partiellement à Smals la gestion opérationnelle de leurs systèmes ICT hébergés dans le data center de Smals. Il peut s'agir de tâches planifiées comme l'exécution de scripts et de tâches de type batch mais aussi de réactions à des déclarations de la part du monitoring. Ainsi, les membres disposent d'une disponibilité de 24x7 des spécialistes ICT qui surveillent leurs systèmes sans qu'ils ne doivent investir en collaborateurs selon les exigences d'un système en continu.

Extranet de la sécurité sociale

Sur ordre des institutions membres, Smals gère une infrastructure réseau commune «wide area» (WAN), à savoir l'extranet de la sécurité sociale. Par le biais de cette WAN sécurisée et performante, les clients-membres peuvent relier leurs sites web avec ceux d'autres institutions et avec l'internet (via deux canaux séparés). La connexion peut se faire, en fonction de la préférence de l'institution membre, via FedMAN, Belgacom, COLT, Publink, Vera et les réseaux GPRS de Proximus et Mobistar. L'extranet forme la base pour des services ICT comme la gestion des accès, le helpdesk, l'e-mail, l'antispam, les antivirus, le back-up et l'archivage. La même infrastructure offre une base sûre aux connexions VPN entre sites (LAN to LAN) et vers les utilisateurs ou télétravailleurs individuels.

Monitoring

Les spécialistes de Smals surveillent en continu (24x7), à l'aide de systèmes de contrôle automatiques, le bon fonctionnement des systèmes ICT en gestion propre ou ceux de clients dans le data center de Smals ou à distance. Lorsque des incidents se déclarent, le Monitoring vérifie la nature du problème, de manière automatique ou via le helpdesk, et en rend compte selon des conventions claires au service concerné de Smals ou du client. Des procédures d'échelonnement sont minutieusement décrites sur la base de la méthodologie ITIL. Toute l'information sur la disponibilité des systèmes est conservée et rapportée en fonction des souhaits du client et des SLA convenus.

Gestion des serveurs

Smals offre la connaissance technique et les technologies nécessaires pour accompagner ses membres dans le passage vers une nouvelle configuration de serveur. Ce passage commence toujours par une analyse des besoins et se termine par des propositions pour une infrastructure de serveur. L'équipe d'infrastructure de Smals, qualifiée et expérimentée, rédige un plan de migration pour l'infrastructure, effectue des tests de prévention et détecte les points faibles du système. Après la migration vers une nouvelle configuration de serveur, un monitoring permanent est possible tout comme une évolution via les dernières versions de logiciel et les technologies les plus récentes. En outre, un lancement rapide vers de nouvelles applications dans une infrastructure de serveur optimale est aussi de l'ordre du possible, le tout précédé d'une analyse de l'impact sur l'environnement dans son ensemble. Au total, Smals a géré en 2009 plus de 800 serveurs virtuels alors que le nombre de serveurs physiques a diminué d'un quart pour atteindre le chiffre de 750.

Service Management

Pour tous ses services d'infrastructure ICT, Smals utilise une méthodologie stricte basée sur ITIL. Ceci garantit des temps de réponse prévisibles, des responsabilités clairement délimitées, davantage de transparence et un accent continu sur une amélioration permanente. L'offre de Service Management, auquel les clients peuvent faire appel dans le cadre de la sous-traitance de l'infrastructure contient 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. D'après des accords fixés dans les SLA, Smals délivre régulièrement depuis l'outil de monitoring et de Service Management un aperçu des services demandés et rendus.

Infrastructure de stockage (SAN)

Smals dispose d'un environnement de stockage de très haute qualité, flexible et résistant aux erreurs sur la base d'un réseau Storage Area (SAN), qui s'étend sur plusieurs data centers. Cette infrastructure est modulaire et redondante. Elle permet d'offrir des services d'infrastructure d'une haute disponibilité. De cette manière, la capacité de stockage pour les clients peut à tout moment être étendue sans interruption de service, en fonction des besoins réels de stockage. En utilisant

le réseau de stockage de Smals, les clients disposent d'un environnement de stockage de haute qualité, d'un niveau de sécurisation élevé et d'un avantage important en termes de coûts sur la base de l'effet d'échelle.

VPN - Télétravail

Grâce à une connexion VPN (Virtual Private Network), les télétravailleurs ont un accès sécurisé au réseau de l'institution membre depuis n'importe quel endroit externe. Le Virtual Private Network utilise des connexions internet publiques et crypte toutes les données envoyées afin qu'elles soient illisibles pour des tiers. La condition est que l'institution membre fasse partie de l'extranet de la sécurité sociale et que ses collaborateurs disposent d'un logiciel antivirus fiable. Le service peut être activé dans les 10 jours. Par la suite, il suffit d'avoir un mot de passe et un code unique (numéro token) pour pouvoir travailler de manière virtuelle. La combinaison d'un token, de la cryptographie, du logiciel antivirus et d'une sécurisation firewall permet un niveau de sécurité suffisamment élevé.

Webhosting

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 nécessaire pour mettre des sites ou des applications web à la disposition d'un public externe. Les avantages sont une disponibilité garantie, une sécurisation maximale, une réalisation rapide, une capacité d'évolution maximale et le stockage de données chez un partenaire fiable.

Les services de base offerts par Smals en matière d'hébergement sont une analyse de l'infrastructure, la configuration, le monitoring, le planning de la capacité et la sécurisation. Les aspects de sécurité comme l'antivirus, les firewalls, la détection incendie, le dédoublement de serveurs, la répartition des charges et la gestion des accès des utilisateurs comptent également parmi les possibilités. Si souhaité, Smals offre un support supplémentaire par le biais de son centre de contact Eranova.



Communication

Bureau de communication (Bucom)

Bucom est le bureau pour la communication externe de Smals. Il assure la communication sur les projets de modernisation IT pour les membres et leurs utilisateurs. Le Bureau de communication de Smals assouplit le passage pour les utilisateurs vers des systèmes d'e-government. Pour cela, il combine connaissance du secteur public avec techniques de marketing et des moyens de communication propres.

Bucom effectue des campagnes de communication intégrées, directement adressées à un public cible composé d'employeurs, de secrétariats sociaux, de prestataires de soins ou de citoyens, afin de les tenir au courant de nouvelles applications d'e-government. Bucom emploie pour chaque cas les moyens de communication les plus adaptés comme des imprimés, des campagnes par e-mail ou par la poste, des séances d'info ou encore des événements. Bucom peut gérer une campagne de communication entière, allant du concept du message au feed-back en passant par le rapport final adressé aux donneurs d'ordre.

En 2009, Bucom a entre autres assuré les campagnes de communication de l'ONSS et de l'ONSSAPL (DmfA, Dimona, entretien), de Fedict (Start to Surf), de la BCSS et de la plateforme eHealth (hospitalisation et vaccination eH1N1, SMUReg) et de Smals (Nouvel an, 70 Ans). Il a accompagné le projet CRM eComplaint de l'Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire (AFSCA).

Centre de contact

Eranova est le centre de contact de Smals. Ce service de première ligne apporte accompagnement, soutien et aide aux utilisateurs d'applications électroniques sur l'ordre des institutions du secteur social et des soins de santé.

Eranova est joignable par téléphone, e-mail et fax ainsi que par un formulaire de contact électronique entre 7 et 20 heures. Le centre de contact offre au client une aide directe en donnant des conseils et de l'information et en consultant diverses sources. Sa mission est d'apporter des solutions et de veiller à la qualité de ses réponses. Eranova donne aussi des conseils aux institutions sur le développement et l'optimisation des centres de contact et des helpdesks.

De nouvelles applications comme le nouveau User Management (voir chapitre Services, gestion des utilisateurs et des accès) et iBoss (voir chapitre Projets, iBoss) ont été supportés par le centre de contact. En 2009, Eranova a aussi offert son soutien à différentes activités de l'Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI), de l'Office national de sécurité sociale (ONSS), de la plateforme eHealth, du SPF Finances, de l'AFSCA.

Customer Relationship Management (Siebel)

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

La prestation de services du centre de compétences permet d'utiliser de manière plus efficace les moyens de communications actuels. Les prises de contact peuvent être automatisées (applications self-service comme la Dimona) ou routées vers le service le plus adapté. Finalement, ces innovations augmentent la satisfaction du client, qui sait que sa question a été enregistrée correctement, qu'il recevra une réponse plus rapide et qu'il pourra toujours consulter le statut de sa question.

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

HR



Expertise en recrutement ICT

Smals exploite sa connaissance du marché ICT et la connaissance du secteur de ses institutions membres afin d'attirer les meilleurs collaborateurs en ICT. Plus de 10% du nombre total de candidats en 2009 ont été invités pour un entretien, suite à quoi 2,3 % ont signé un contrat de travail. Smals étudie constamment la compétitivité de ses conditions de travail et de ses salaires sur le marché du travail ICT afin de continuer à attirer le segment supérieur des informaticiens du marché.

Force de la marque Smals

Selon une étude menée par InSites, Smals est connue sur le marché du travail ICT comme un employeur qui est attentif à l'équilibre entre vie privée et professionnelle. Ceci constitue la condition majeure pour l'engagement de talents dans un marché du travail qui commencera à se réduire à partir de 2015.

En outre, les informaticiens reconnaissent l'importance sociale des services ICT des institutions membres, développés par Smals. Cette perception s'aligne sur la valeur « travail utile » qui, selon une étude de la VUB et de l'ULG, est considérée par les trois générations au travail comme une condition de travail importante.

Le principal défi pour la marque Smals sur le marché du travail ICT est d'augmenter sa notoriété. D'après un sondage de Vacature en 2009, Smals a une notoriété de 22% dans le groupe cible de 147.500 informaticiens professionnels en Belgique. Ceci signifie une légère hausse par rapport à 2006 (étude Synovate) et laisse une marge libre pour une amélioration future.

Effet d'échelle

Dans le but d'attirer des informaticiens de manière efficace, Smals utilise de plus en plus intensivement son effet d'échelle. Ceci est nécessaire dans un marché du travail ICT qui emploie 147.500 personnes en Belgique et qui, en outre, a quelque 14.000 postes vacants pour une réserve de travail d'un peu plus de 1000 personnes par mois (chiffres d'Agoria). La pression qui s'exerce sur le marché du travail ICT fait que le recrutement en ICT revient cher. Elle provoque aussi une réponse mitigée sur les investissements médiatiques en vue de rendre publics les postes vacants en ICT.

Smals rassemble le plus possible les besoins en personnel ICT de ses institutions membres. Il en résulte un modèle de coûts partagé pour les investissements médiatiques dans les sites d'emploi en ligne et dans les magazines d'emploi sur papier. En ligne, Smals peut limiter les frais en mettant en ligne une seule fois un titre de fonction pour lequel plusieurs institutions membres cherchent un candidat. En outre, le nombre étendu de titres de fonction permettent un effet d'échelle permettant à Smals de bénéficier de réductions de volume de la part des fournisseurs de sites d'emploi. La marque ICT Smals assure la force d'attraction nécessaire pour les annonces imprimées et en ligne.

Top Employer benchmark

En 2009, Smals a été classée parmi les 40 Top Employers belges de l'enquête des employeurs de la Corporate Research Foundation (CRF). Cette étude démontre que Smals est plus forte que les autres Top Employers en termes de rétention de bon collaborateurs. Les absences maladie chez Smals se situent exactement dans la moyenne des Top Employers belges. Les salaires sont compétitifs, surtout pour les débutants, et compensent en partie les avantages extralégaux moins substantiels.

Comme Smals a été qualifiée en 2009 de Top Employer, le logo indépendant « Top Employer » a été ajouté dans toutes les annonces de recrutement. Le logo fait office de label et attire l'attention de davantage de candidats potentiels.



Combinaison de médias

Afin d'engager suffisamment de nouveaux collaborateurs selon les exigences strictes de sélection de Smals, l'organisation emploie une large combinaison de médias, allant des annonces en ligne aux magazines d'emploi en passant par les bourses d'emploi. Smals est en constante négociation avec des partenaires média, teste de nouveaux canaux médiatiques et exploite son effet d'échelle afin d'atteindre une efficacité financière maximale dans sa combinaison de médias.

Pour la deuxième année consécutive, le réseau social en ligne LinkedIn est le roi incontesté en termes ROI dans la combinaison de médias pour le recrutement. LinkedIn ne fournit qu'un petit volume des engagements totaux mais optimise toutefois le retour des canaux médiatiques en ligne, qui totalisent 69 sur 144 ou 48 % de tous les engagements. Les médias en ligne constituent donc de loin les canaux de recrutement les plus importants pour Smals en 2009.

En 2009, Smals a engagé 11 personnes par le biais d'annonces dans les médias imprimés et 9 via des bourses d'emploi. Les partenaires en recrutement ont permis d'engager 6 nouveaux collaborateurs et Smals a aussi embauché 4 collaborateurs via sa réserve de recrutement.

La recommandation par des collaborateurs de Smals et de clients constitue le deuxième canal de recrutement le plus important. 34 nouveaux collaborateurs, soit 23,6 % ont été recommandés en 2009 via des relations. Les collaborateurs de Smals ont apporté en 2009 19 nouveaux collègues, les institutions membres de Smals 15.

Nombre d'engagements par canal

En ligne	69	47,9%
Médias imprimés	11	7,6%
Bourses	9	6,2%
Partenaires de recrutement	6	4,2%
Site web de Smals	6	4,2%
Recommandation (collaborateurs & clients)	34	23,6%
Réserve d'embauche	4	2,8%
Autres	5	3,5%

144 embauches en 2009

En 2009, Smals a embauché 144 nouveaux collaborateurs. 79 collaborateurs sont détachés auprès des institutions membres de Smals et 65 travaillent en interne chez Smals à des projets ICT de membres.

6204 candidats collaborateurs ont postulé chez Smals en 2009. De ce chiffre, 634 candidats ont été invités à un premier entretien et 443 candidats ont été présentés aux institutions membres ou aux équipes internes de Smals. Finalement, 144 candidats, soit 2,3 % ont signé un contrat de travail auprès des institutions membres ou chez Smals.

	2005	2006	2007	2008	2009
Embauches	224	230	247	171	144

Formation

Smals a investi 5,72 % de sa masse salariale en formations en 2009. Afin de pouvoir offrir les technologies les plus récentes et les services les plus novateurs sur un marché ICT en constante évolution, presque tous les collaborateurs de Smals suivent chaque année des formations, pour un total de 3803 jours de formation en 2009.

68% de toutes les formations en 2009 étaient des formations en ICT avec les principaux domaines suivants : Java, ITIL, Information Modeling, UML, Alfresco, Oracle, Unix et gestion de projets. Environ 14 % des formations de 2009 étaient des formations comportementales avec dans le top trois le travail efficace, la communication en équipe et les techniques de présentation.

Pas moins de 73 % de toutes les formations en 2009 ont été suivies par des informaticiens. Les experts de Smals ont suivi 12 % des formations. Les collaborateurs polyvalents ont profité de 7 % de l'offre de formations en 2009. Le management de Smals a suivi 8% des formations.

Formations par domaine

ICT	68%
Formations comportementales	14%
Qualité & Sécurité	7%
RH	4%
Autres	7%

Formations par type de collaborateur

ICT	73%
Averti	12%
Collaborateur polyvalent	7%
Dirigeant et direction	8%

Détachement

En 2009, Smals a détaché 79 nouveaux collaborateurs dans ses institutions membres, soit 55 % du nombre total d'embauches. Depuis 2006, le nombre de collaborateurs détachés a augmenté de 532, soit 38 %, à 659, soit 42 % du nombre total de collaborateurs. Les besoins changeants des institutions membres se traduisent en une tendance pour des informaticiens directement disponibles.

69 % d'embauches ICT

La grande majorité, soit 69 % des nouveaux collaborateurs de Smals en 2009, sont des informaticiens. Au total, Smals a embauché 100 informaticiens, dont 67 sont détachés auprès des institutions membres. En outre, Smals a engagé 23 collaborateurs de support administratif (16%) et 21 experts, soit 15 % du nombre total des engagements. Pas moins de 46 % du nombre total d'embauches concernent des universitaires.

Davantage de détachement

Smals a détaché 79 nouveaux collaborateurs dans ses institutions membres en 2009. Ceci signifie une légère augmentation par rapport aux 75 détachés une année plus tôt. Smals répond ainsi à la demande croissante de la part des membres.

Au 31 décembre 2009, le nombre total d'engagements de collaborateurs avec un contrat chez Smals s'élève à 1566. De ce total, 659 collaborateurs sont détachés auprès des institutions membres de Smals. En interne, 907 collaborateurs de Smals travaillent à d'importants services ICT partagés pour le compte de plusieurs institutions membres.

	31/12/2006	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009
Nombre de collaborateurs	1390	1501	1506	1566
Interne	858	924	910	907
Externe	532	577	596	659

Liste des membres

Membres ordinaires

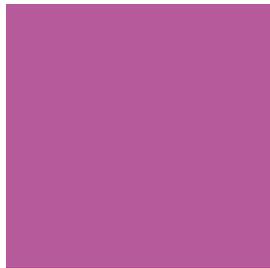
Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS)
Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI)
Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)
Caisse de Secours et de Prévoyance en faveur des Marins (CSPM)
Egov asbl
Fonds des accidents du travail (FAT)
Fonds des maladies professionnelles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

Membres adhérents

Actiris
Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé (AFMPS)
Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire (AFSCA)
Agence wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH)
Association d'institutions sectorielles (AIS)
Association des fonds sociaux du secteur non marchand asbl (AFOSOC)
Caisse d'assurances sociales pour entrepreneurs indépendants asbl (ADMB)
Centre fédéral d'expertise des soins de santé (KCE)
Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme
Commission de la protection de la vie privée
Fonds de sécurité d'existence de la coiffure et des soins de beauté
Fonds de sécurité d'existence des fabrications métalliques
Fonds de sécurité d'existence pour le secteur des électriciens
Fonds de sécurité d'existence pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité
Fonds social des entreprises commerciales du métal
Fonds social des entreprises de carrosserie
Fonds social des entreprises de garage
Fonds social des entreprises pour la récupération des métaux
Fonds social des entreprises pour la récupération du papier
Fonds social du transport de marchandises et des activités connexes pour le compte de tiers
Fonds social et de garantie de l'industrie alimentaire
Fonds social et de garantie Horeca et entreprises assimilées
Fonds social pour l'implantation et l'entretien de parcs et jardins
Fonds social pour la Commission paritaire nationale auxiliaire pour employés (CPNAE)
Fonds social pour la gestion d'immeubles
Fonds social pour les entreprises de chiffons
Fonds social pour les entreprises de commerce de combustibles
Fonds social pour les entreprises de nettoyage et de désinfection
Fonds social pour les intérimaires
Forem
Institut scientifique de santé publique
Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et moyennes entreprises (IFAPME)
Kind & Gezin (K&G)
Médiateur fédéral
Ministère de la Communauté germanophone
Office de la naissance et de l'enfance (ONE)
Service des pensions du Secteur public (SdPSP)
SIGeDIS asbl
Société du logement de la Région de Bruxelles-capitale
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)
Vlaamse Gemeenschap - Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW)
Vlaamse Overheid - Agentschap Inspectie, Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Vlaamse Overheid - Agentschap Jongerenwelzijn
Vlaamse Overheid - Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media
Vlaamse Overheid - Departement Werk en Sociale Economie (WSE)
Vlaamse Overheid - Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie

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

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



Smals

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



Éditeur Responsable:

Administrateur Délégué
Frank Robben

Rédaction:

Communication externe
Jan-Frans Lemmens

Traduction:

David Degrendele
Angelina Van Belle
Michael Vos

Production:

Bucom

Impression:

Publmail