



Rapport d'activité
2018



AVANT-PROPOS

« Avancer vers le monde de demain sans oublier d'où l'on vient »¹

La collaboration est inscrite dans nos gènes. Et ce depuis 80 ans déjà. Les autorités se concertent de plus en plus systématiquement pour répondre à des besoins similaires d'informatisation, afin de mettre en commun leurs moyens et leur expertise. Les institutions publiques de la sécurité sociale sont le moteur du programme G-Cloud. Celui-ci a permis d'économiser plus de 28 millions d'euros sur les frais d'exploitation informatiques en 2018, soit 40 % de plus qu'un an auparavant.

Entre-temps, notre quête de synergies se poursuit au cœur du métier de nos membres. Pour de nombreuses applications informatiques, il est intéressant de préserver une logique suffisamment générique, de sorte que les composants, logiciels ou services en ligne puissent être réutilisés plus aisément. La technologie d'aujourd'hui le permet plus que jamais et les bénéfices sont déjà bien réels aujourd'hui. En 2018, les économies réalisées grâce à la réutilisation étaient plus élevées que les coûts engagés. Notre méthodologie prévoit un contrôle de réutilisation pour chaque nouveau projet de Smals. Une "ReUse community", avec un catalogue des composants existants, assure un échange des connaissances. La base de réutilisation augmentera ainsi d'année en année. Nous misons pleinement sur l'économie des interfaces de programmation applicatives.

Sur cette toile de fond de plus en plus solide, consistante, Smals continue d'innover. Les technologies qui figuraient hier à l'horizon technologique sont aujourd'hui mises à l'essai de façon réaliste chez nos membres. Pensons aux chatbots pour l'interaction avec les citoyens, plus particulièrement les étudiants jobistes. Pensons à l'analyse visuelle de grands lots de données. Pensons à l'utilisation de la blockchain pour un service de messagerie offrant des garanties juridiques. Nous aimons agir en cocréation, également en collaboration avec le secteur privé.

Enfin, nous continuons d'investir dans la fiabilité de nos services. Plus l'adoption du numérique augmente, plus l'impact social augmente. Et la visibilité de chaque défaut augmente également. C'est pourquoi nous accordons une attention toute particulière à la continuité de nos services, à la planification d'urgence et à la communication proactive.

À ce stade, nous pouvons être fiers du résultat. Ce résultat, nous le devons tout d'abord à plus de 1.800 collaborateurs qui, chaque jour, mettent leur compétence, leur dévouement et leur motivation au service de notre sécurité sociale et de nos soins de santé. Merci à eux.



Pierre Vandervorst
Président



Frank Robben
Administrateur délégué

¹ Inspiré de Jean-Louis Servan-Schreiber, '80 ans, un certain âge', Paris, 2019, p. 75

TABLE DES MATIÈRES

- 1**
Avant-propos
- 4**
Miser ensemble sur la réutilisation
des logiciels et services
- 6**
L'informatique pour le travail, la famille
et la santé
- 8**
Attachement à la durabilité: individus,
moyens et environnement
- 10**
Prestation de services "in-house"
sous le contrôle des membres
- 12**
Profil de l'entreprise
- 20**
Chiffres-clés
- 22**
Le service gestion des clients connaît
et assure les intérêts des membres
- 23**
Recherche
- 29**
Projets
- 48**
Liste récapitulative des projets
- 49**
Services
- 65**
RH
- 72**
Liste des membres



MISER ENSEMBLE SUR LA RÉUTILISATION DES LOGICIELS ET SERVICES

Le développement de logiciels est une matière complexe. Relier des centaines d'applications entre elles, tout en leur permettant d'évoluer indépendamment, ne fait qu'accroître cette complexité. Cependant, les économies d'échelle, la standardisation et la réutilisation permettent de relever ce défi. Smals a dès lors lancé une initiative en 2018 afin de grandement promouvoir la réutilisation des services et composants logiciels en concertation avec ses membres.

Un RSI élevé

La complexité coûte cher. Il s'agit donc de limiter cette complexité si l'on ne veut pas augmenter inutilement le coût de l'informatisation. De même, une trop grande complexité compromet l'évolution, la qualité et la continuité du support.

La complexité résulte souvent d'une fragmentation des budgets et des compétences. Sans concertation systématique, chaque nouvelle application nécessite d'opérer de nouveau choix architecturaux, d'acquiescer une nouvelle infrastructure et de créer un nouveau logiciel.

Or, l'administration détient un atout unique. En effet, des centaines d'institutions poursuivent une mission commune. Elles œuvrent ensemble au service des citoyens et des entreprises. Elles se complètent, sans entrer en concurrence.

Par l'échange d'expériences, de composants logiciels et même de services intégraux, les administrations dégagent un meilleur rendement de leurs investissements informatiques. Elles évitent des frais, accélèrent la construction d'applications nouvelles et limitent la complexité de leur portefeuille.

Connaissances, composants et services

La réutilisation est possible à divers niveaux. En fonction des besoins de l'organisation, du cycle de vie de l'application, de l'intégration avec d'autres applications, du niveau d'expertise de l'organisation et de celui des organisations partenaires ou des fournisseurs, des choix architecturaux passés... un autre choix s'impose parfois.

Il est toujours essentiel de considérer la gestion de l'information au sein de l'administration comme un écosystème. Chaque institution a une part de responsabilité dans ce contexte, mais peut aussi en récolter les fruits. Ci-dessous quelques formes possibles de réutilisation :

- **Échange de connaissances** : dans des groupes d'utilisateurs, sur des plateformes de concertation ou par des échanges directs, les spécialistes de l'informatique partagent leur expérience concernant des compétences et des technologies spécifiques.
- **Composants logiciels** : il ne s'agit pas de réinventer la roue. Lorsque des composants applicatifs doivent remplir la même fonction, la réutilisation est souvent (partiellement) possible.
- **(Micro)services** : les applications de la nouvelle génération, basées sur des services web ou des API, se composent d'une multitude de microservices autonomes. Ceux-ci régissent la communication avec d'autres systèmes et applications. Ils permettent encore plus facilement d'intégrer des services ou de les dupliquer à des fins de réutilisation.
- **Produits et services** : certaines institutions ou structures communes proposent des services informatiques standardisés. Lorsque ceux-ci sont utilisés par davantage d'administrations, les coûts peuvent être partagés.
- **Processus** : les tâches-clés de nos institutions - comme l'enregistrement de déclarations, la perception, la gestion de dossiers, le calcul d'allocations ou d'indemnités - sont souvent similaires. En les harmonisant encore mieux, les applications informatiques qui supportent le processus peuvent être réutilisées sous une forme quasiment inchangée.



Catalogue de la réutilisation

En 2018, Smals a publié un catalogue des services, systèmes et composants réutilisables en guise de modèle et de référence. Début 2019, pas moins de 9 institutions avaient réuni 60 éléments réutilisables. Le catalogue de la réutilisation est accessible au public et contient une description de chaque composant, service ou système, avec éventuellement de la documentation supplémentaire et des coordonnées pour un support. Plus d'informations : <https://reuse.smals.be>.

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

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

Au sein de l'État, l'informatique augmente l'efficacité, grâce à la révision des processus et à l'échange électronique d'informations existantes. En 2018, rien que dans la sécurité sociale, les institutions publiques ont échangé plus de 1,2 milliard d'avis électroniques via la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale. Dans les soins de santé également, l'échange électronique d'informations est une réalité, avec la plateforme eHealth en guise de plaque tournante sécurisée. Une valeur ajoutée toujours plus grande est générée grâce au consentement éclairé sur le partage de données de déjà deux tiers des citoyens belges.

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

Échange électronique de données de santé pour plus de 7,9 millions de Belges

La plateforme eHealth est une plaque tournante performante sur laquelle les acteurs des secteurs privé et public peuvent échanger ces informations en toute sécurité, avec une garantie de disponibilité de minimum 99,9 % et de strictes garanties de la confidentialité. Smals veille en partie au bon acheminement de l'information : au bon moment, aux acteurs voulus et en toute sécurité. Début 2019, plus de 7,9 millions de Belges ont donné leur consentement éclairé pour l'échange électronique de leurs données de santé via la plateforme eHealth. Quatre ans plus tôt, ils n'étaient que 600.000. Cette percée résulte du soutien de tout le secteur et d'une plus grande utilisation des applications eHealth.

En octobre 2016, la plateforme de première ligne flamande Vitalink contenait quelque 730.000 dossiers santé résumés (Sumehr). En octobre 2018, ce nombre a grimpé à pas moins de 2,1 millions de dossiers.

L'informatique joue de plus en plus un rôle décisif dans les soins de santé et le bien-être. En effet, l'informatique augmente l'efficacité administrative et améliore la pratique médicale. Les registres anonymes montrent année après année quelles interventions génèrent les meilleurs résultats.

Les porteurs d'une prothèse de la hanche, d'un stimulateur cardiaque ou de tout autre implant peuvent rapidement être retrouvés en cas de défaut connu. Une gestion performante de l'information peut sauver des vies dans de tels cas. Elle repose aussi à la base de meilleurs soins grâce à la médecine factuelle.

Une charge administrative moindre grâce à l'informatisation

D'après les chiffres bisannuels du Bureau du Plan, la charge administrative qui pèse sur les entreprises et les indépendants belges a été réduite de plus de la moitié en l'espace de quatorze ans : de 3,43 % du PIB (2002) à 1,60 % du PIB (2016). Une étape importante fut l'informatisation de la sécurité sociale avec l'introduction de la déclaration électronique multifonctionnelle (DmfA) en avril 2003. La déclaration électronique a remplacé un amas confus de déclarations individuelles destinées à quelque 25 institutions publiques. Depuis l'introduction de la DmfA, les employeurs belges réalisent des économies substantielles sur l'administration des salaires. Le Bureau du Plan a calculé une épargne récurrente annuelle de 1,7 milliard d'euros.

En 2018, plus de 275.000 employeurs ont trimestriellement transmis leurs données de rémunération et de prestation à la sécurité sociale, soit directement, soit par l'entremise de leur secrétariat social agréé. En outre, la déclaration électronique garantit les droits sociaux de chaque travailleur. Pour l'État, les flux d'information numériques constituent un puissant moyen de se préparer à l'avenir et de garantir le financement de notre sécurité sociale à long terme. Dans ce contexte, la sécurité sociale se pose de plus en plus en partenaire et conseiller des entreprises. Dans le traitement des arriérés de cotisations sociales, l'instauration de la contrainte en 2017 a déjà permis d'accélérer la perception. En 2018, pas moins de 40.000 procès ont ainsi été évités.

D'après la dernière enquête du Bureau du Plan (2016), l'eBox fut l'une des initiatives de simplification les plus appréciées par les entreprises. Dans cette enquête bisannuelle, près de 88 % des entreprises interrogées ont déclaré apprécier relativement, voir grandement l'eBox. Plus de 46 % des entreprises et même 56 % des grandes entreprises affirment utiliser elles-mêmes l'eBox. En 2018, plus de 5 millions de documents ont ainsi été échangés.

Des soins performants pour nos citoyens

Les flux de données électroniques aident à mieux organiser les soins aux plus démunis. Avec BelRAI, les citoyens qui nécessitent des soins en raison de leur âge ou d'une maladie bénéficient d'un filtrage en ligne reconnu par tout le secteur des soins. Ils reçoivent ainsi des soins sur mesure, sans devoir chaque fois remplir à nouveau divers questionnaires. La plateforme flamande e-Youth rassemble des informations, comme le parcours scolaire et l'historique des soins, pour les jeunes vulnérables.

Les dispensateurs de soins peuvent ainsi mieux collaborer et les accompagner de façon optimale. MediPrima aide chaque année quelque 22.000 personnes qui n'entrent pas en ligne de compte pour une assurance maladie. Depuis 2017, un flux de données numérique enregistre et indemnise non seulement les hospitalisations et les soins ambulatoires, mais aussi les visites au médecin généraliste. Depuis 2018, les consultations chez le médecin de famille peuvent être remboursées via le système. Plus tard en 2019 suivront les pharmacies.

Début 2019, MyBenefits a vu le jour, une app permettant aux personnes issues de groupes vulnérables de démontrer facilement leur statut social. L'app contribue à l'élimination des barrières sociales et à l'élargissement de l'accès aux droits sociaux complémentaires. Et tout le monde en Belgique peut désormais recevoir des communications officielles personnelles de l'État sous forme électronique grâce à l'e-Box Citoyen revisitée.



ATTACHEMENT À LA DURABILITÉ : INDIVIDUS, MOYENS ET ENVIRONNEMENT

À l'instar de ses membres, Smals est soucieuse de l'engagement sociétal, de l'usage raisonnable des moyens publics, de l'égalité des chances, de la santé de ses collaborateurs et du respect de l'environnement. En 2011 est né un groupe CSR qui traduit en actions les valeurs que Smals juge essentielles.

Recyclage durable avec Out of Use

Smals poursuit sa mission sociale dans la bonne gouvernance, les conditions de travail, l'environnement, le commerce équitable et l'engagement sociétal. Nous utilisons une énergie totalement verte, limitons notre consommation grâce à un système novateur de refroidissement à air et à eau dans nos data centers et recyclons le matériel informatique au profit de Natagora et Natuurpunt. Le matériel informatique collecté par Smals a permis de planter 246 arbres en 2017-2018. Le spécialiste du recyclage Out of Use certifie que toutes les données sont définitivement supprimées, conformément aux exigences du RGPD.

Data centers et mobilité durables

Smals met un point d'honneur à réduire son empreinte écologique, entre autres sur le plan de la consommation électrique et des moyens de transport. Pour l'électricité, Smals a opté pour la solution la plus favorable avec une énergie entièrement renouvelable. Les deux data centers de Smals sont dotés de systèmes de refroidissement novateurs, qui combinent l'air frais extérieur, l'eau froide du canal Bruxelles-Charleroi situé à proximité et le refroidissement électrique classique. Cette démarche permet de réduire de quelque 45 % la consommation électrique des systèmes de refroidissement, un facteur important dans le coût opérationnel des deux data centers. D'après le rapport sur le transport multimodal de la Région de Bruxelles-Capitale, 88,76 % des employés des sites bruxellois de Smals se rendent au travail par les transports en commun, à pied ou à vélo. Smals met également des vélos à disposition pour les déplacements chez les clients et entre les différents sites de Bruxelles.

Diversité et égalité des chances sur le terrain

Les compétences de nos collaborateurs sont décisives lors de l'embauche ainsi que tout au long de leur carrière, quels que soient leur sexe, leur âge, leur nationalité, leur origine sociale ou ethnique, leur orientation sexuelle, leurs croyances ou leurs convictions, leur préférence politique, leur handicap ou leurs particularités physiques. En 2018, 20 nationalités différentes étaient recensées parmi le personnel de Smals. Pas moins de 18,3 % de tous les informaticiens sont de sexe féminin, soit plus de 28 % de l'effectif total. Avec plus d'un poste informatique sur six occupé par une femme, Smals fait mieux que la moyenne du secteur. Chez Smals, l'âge réel du départ à la pension est élevé et des collaborateurs très expérimentés sont recrutés activement. Les collaborateurs peuvent miser sur de nombreuses formations de qualité pour se perfectionner dans un domaine qui évolue à une vitesse vertigineuse.

Des contacts durables avec le projet linguistique Say Hello

Qui dit large éventail de nationalités dit large éventail de connaissances linguistiques. C'est la raison pour laquelle Smals a lancé le projet linguistique "Say Hello" en 2017. Cette initiative permet aux collègues passionnées par la même langue étrangère de converser dans cette langue pendant la pause de midi, sur des thèmes en rapport avec l'informatique ou non. Des tables de conversation en anglais, en espagnol et en italien ont été organisées tout au long de l'année 2018. Cette initiative réunit des collaborateurs de différents services exerçant des fonctions diverses. Le but est de rassembler des collègues partageant une passion, de stimuler leur développement et de leur faire tisser un réseau interne dans une bonne ambiance.



La santé sur le lieu de travail, mais aussi en dehors

Un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée offre à Smals la meilleure garantie de pouvoir miser durablement sur l'abnégation de ses collaborateurs. Des examens médicaux, notamment un examen annuel gratuit de dépistage du cancer et une vaccination contre la grippe, aident à prévenir les problèmes de santé ou à les détecter au plus vite. Smals encourage ses collaborateurs à adopter une alimentation saine et équilibrée. En 2018, 37 distributions de fruits ont eu lieu sur le terrain. D'autre part, les collaborateurs ont eu l'occasion de prendre part à des activités sportives, qu'il s'agisse d'une agréable promenade en famille, de matches de mini-foot ou de courses à pied, comme les 20 km de Bruxelles et l'Antwerp 10 Miles. Huit équipes de Smals ont en outre participé au Business Trio Triathlon. En décembre, une équipe Smals a pris part au Warmathon et a ainsi soutenu entre autres le Kinderkankerfonds (Fondation contre le cancer des enfants).

Les citoyens et les entreprises au cœur de l'attention

Smals aide les institutions publiques de la sécurité sociale à utiliser les moyens publics de façon optimale au profit des citoyens et des entreprises. Lorsque nous exécutons des projets pour nos membres, nous accordons une place centrale à l'utilisateur final et regardons au-delà des frontières des institutions. Nous livrons ainsi des services électroniques qui s'intègrent au mieux dans le monde et dans les processus de l'utilisateur final.

PRESTATION DE SERVICES “IN-HOUSE” SOUS LE CONTRÔLE DES MEMBRES

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

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

Contrôle stratégique et concentration stricte

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

La loi relative aux marchés publics, en particulier l'article 30, explicite le cadre légal des missions “in-house”. Conformément à ces dispositions légales, tous les membres de Smals disposent d'un représentant dans les organes décisionnels majeurs conditions manière à maintenir un contrôle effectif sur les objectifs stratégiques et les décisions importantes. Précédemment déjà, la loi belge relative à la création et à l'organisation d'une Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (15 janvier 1990, en particulier l'article 17bis) obligeait les instances concernées qui s'associent pour la réalisation commune de leurs besoins informatiques à opérer sous la forme d'une association de frais.

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

Transparence et collaboration

Grâce au statut de prestataire de services “in-house”, les membres peuvent confier à Smals des missions informatiques spécifiques, les débiter en concertation directe et les ajuster en permanence. Le cadre de la collaboration entre Smals et ses membres repose sur les conditions de base de l'affiliation, appelées modalités générales de collaboration. Les objectifs spécifiques et les engagements bilatéraux concernant un projet, un service ou un détachement sont ensuite fixés dans les modalités particulières de collaboration. Les détails de l'exécution d'un projet figurent dans le Project Initiation Document (PID). Pour les services, les détails se trouvent dans le Service Level Agreement (SLA) correspondant.

Smals et les institutions affiliées accordent une grande importance à la conclusion d'accords solides, à la transparence et à la prévisibilité des budgets. Pour chaque mission, chaque membre dispose d'un aperçu synoptique des services livrés et d'une projection fiable des dépenses escomptées.

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

Achats informatiques communs

Smals respecte scrupuleusement la législation en matière de marchés publics. Par son statut de prestataire de services “in-house”, l'asbl est en effet un pouvoir adjudicateur, tout comme les institutions affiliées. Chaque fois que Smals fait appel au marché privé - par exemple pour du hardware, du software ou des services - la législation en matière de marchés publics est donc d'application. Par son pur attachement à l'informatique, Smals s'est forgé une vaste expertise en matière de procédures d'achat pour des produits et services informatiques. Grâce à sa connaissance du terrain et à ses économies d'échelle, Smals parvient systématiquement à pratiquer des prix compétitifs pour les justes produits et services.

Smals aide le secteur public à opter pour des technologies tournées vers l'avenir, conformément aux prescriptions légales. Avant de lancer un marché public, nous demandons systématiquement aux membres et à leurs structures de concertation s'ils ont des besoins informatiques similaires ou communs. La concertation va de la définition d'exigences détaillées à la sélection de la procédure adéquate. Il peut s'agir d'une simple demande de prix ou d'une comparaison qualitative, mais aussi d'une procédure de dialogue compétitif comme procédure d'achat. En concertation avec les partenaires du G-Cloud et le Réseau de concertation stratégique des achats fédéraux (CSAF), il est déterminé quelles institutions lancent quels marchés publics.

La majorité des contrats-cadres informatiques comportent donc une clause “centrale de marchés publics”. Ainsi, durant toute la durée du contrat, d'autres administrations peuvent solliciter des produits ou services aux mêmes conditions, sans qu'une nouvelle procédure ne doive être débutée.

Les institutions publiques qui présentent des besoins informatiques similaires évitent ainsi l'investissement, le risque et le délai qu'implique un marché public séparé. Les fournisseurs qui souscrivent aux marchés publics voient leur investissement récompensé par des commandes supplémentaires moyennant des formalités additionnelles minimales.

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



PROFIL DE L'ENTREPRISE

Organes de gestion

Conseil d'administration

Les administrateurs sont nommés par l'assemblée générale de Smals sur la proposition des membres, qui exercent ainsi un contrôle ultime sur la politique de Smals. Le conseil d'administration statue entre autres sur les modalités de collaboration, sur la répartition des dépenses entre les membres, sur les objectifs stratégiques et sur les investissements importants. Le conseil d'administration soumet les comptes à l'assemblée générale et nomme le président, le vice-président, l'administrateur délégué, l'administrateur délégué suppléant, le directeur général, le secrétaire et les membres du comité de direction. Au 1er avril 2019, le conseil d'administration était composé de :

Pierre Vandervorst - président

Christine Miclotte - vice-présidente

Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI)

Frank Robben - administrateur délégué

Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS)

Georges Carlens - administrateur délégué suppléant

Office national de l'emploi (ONEM)

Jo De Cock - administrateur

Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI)

Axel Delvoie - administrateur

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

Karel Deridder - administrateur

Office National de Sécurité Sociale (ONSS)

Thibaut Duvillier - administrateur

Plateforme eHealth

Anne-Sophie Gillain - administratrice

Proposée par le ministre du Budget

Jocelyne Julémont - administratrice

Office National des Vacances Annuelles (ONVA)

Pascale Lambin - administratrice

Agence fédérale des risques professionnels (Fedris)

Alexandre Lesiw - administrateur

SPP Intégration sociale

Jean Moureaux - administrateur

Sigedis asbl

Karine Moykens - administratrice

Gouvernement flamand - Département Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Anne Ottevaere - administratrice

Agence fédérale pour les allocations familiales (Famifed)

Sarah Scaillet - administratrice

Service fédéral des Pensions (SFP)

Koen Snyders - administrateur

Office National de Sécurité Sociale (ONSS)

Anne Vanderstappen - administratrice

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

Jean-Marc Vandenberg - administrateur

Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)

Luc Wintmolders - administrateur

Egov asbl

Comité stratégique

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

Au 31 décembre 2018, le comité stratégique était composé des personnes suivantes :

- les membres du comité de direction de Smals
- M. Frank Robben - administrateur délégué de Smals
- M. Georges Carlens - ONEM
- M. Jean-Marc Vandenberg - CAPAC
- M. Jo De Cock - INAMI
- M. Koen Snyders - ONSS
- M. Pierre Vandervorst - président de Smals
- M. Tony Vanderbruggen - Smals, secrétaire du comité stratégique
- Mme Anne Vanderstappen - INASTI
- Mme Anne-Sophie Gillain - cellule stratégique du ministre du Budget
- Mme Christine Miclotte - CAAMI
- Mme Karine Moykens - département WVG
- Mme Sarah Scaillet - SFP

Comité d'audit

Le comité d'audit a été installé le 31 décembre 2010. Il rend compte au conseil d'administration. Le comité d'audit compte six membres du conseil d'administration et trois membres externes.

Au 31 décembre 2018, le comité d'audit était composé des personnes suivantes :

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

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

Les activités d'audit interne et le reporting au comité d'audit sont gérés par Sandra Florent et Peter Sileghem, auditeurs internes de Smals. Sandra Florent est titulaire d'un master en Business Engineering (Solvay Business School) et d'une certification ISACA comme Certified Information Systems Auditor (CISA). Elle possède 17 années d'expérience en matière de contrôle managérial, d'analyse et de bonne gouvernance : entre autres chez Proximus, chez Smals et au fonds de pension F. Delory. Peter Sileghem est titulaire d'un master en Informatique d'entreprise de la VUB, d'un MBA de la Solvay Business School, d'un master en Audit informatique de l'Antwerp Management School et d'une licence en Psychologie de la VUB et de la KU Leuven. Il détient 30 ans d'expérience en développement informatique et en tant que directeur ICT à la Deutsche Bank, chez Euronext, BNP Paribas, AG Insurance et à l'AFSCA. Outre le management général, il a acquis une expérience plus spécifique dans l'audit informatique, la sécurité de l'information, le sourcing et les trajets de transformation. Il a obtenu les qualifications d'audit Certified Information System Auditor (CISA) et Certified Governance in Enterprise IT (CGEIT), parallèlement à des qualifications plus larges en Software Development Maturity (CMMi), IT Service Management (ITIL), Project Management (PMP), Enterprise Architecture (TOGAF) et Agile. Peter Sileghem est également auditeur interne à l'IRP F. Delory.





Comité de direction

Le comité de direction transpose la stratégie de l'entreprise dans la conduite journalière de l'asbl. Frank Robben, administrateur délégué, assure la conduite stratégique du comité, tandis que Jean-Luc Vanneste, managing director, en assure la conduite opérationnelle. Au 31 décembre 2018, le comité de direction se composait en outre de Kristof De Wit, Fanny Taildeman, Guy Van Hooveld, Stefan Vanhoof et Johan Vercruysse.

Stratégie

Mission statement

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

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

Stratégie et priorités d'entreprise

Pour 2018, le comité stratégique a fixé quatre priorités d'entreprise. Ainsi, une attention particulière a été accordée à la prévision d'un nombre suffisant de collaborateurs compétents, à la réutilisation, à la continuité business et à la mise en pratique des innovations.

Attirer et déployer des talents

En 2018, pour répondre aux nombreuses demandes de projets et services, Smals s'est tout particulièrement attachée à engager de nouveaux collaborateurs, à renforcer les compétences par le biais de formations et à exploiter au mieux le potentiel disponible. Plus de 171 nouveaux collègues ont été engagés, tandis que les possibilités de formation et les trajets de carrière ont été élargis. Smals a dressé un plan stratégique du personnel en collaboration avec plusieurs membres. Ce plan indique les compétences informatiques actuellement détenues par Smals et ses membres, les mesures nécessaires pour faire évoluer ces compétences ainsi que les compétences qui seront nécessaires dans le futur.



Réaliser la réutilisation

Smals jette des ponts entre les institutions de manière à ce que les membres puissent facilement utiliser des applications et des flux de données en commun. Nous voyons des possibilités de collaboration dans le domaine des processus business, des logiciels et de l'infrastructure informatique. En élaborant l'architecture business de façon suffisamment générique, les membres peuvent réutiliser leurs applications et fonctionnalités mutuelles. Smals a mis sur pied un Business Architecture Board afin de répondre aux besoins des membres en ce qui concerne le soutien de leur niveau business. Les besoins business sont ainsi traduits en solutions informatiques de pointe réutilisables.

Garantir la continuité business

Smals soutient ses membres en matière de continuité business pour leur permettre d'élaborer et de veiller à l'opérationnalité de leurs services. Smals prévoit une approche coordonnée, permettant d'aligner au mieux ses propres mesures à celles de ses membres et de régulièrement mettre à l'épreuve la protection lors de tests de reprise d'activité après sinistre et de tests de continuité business. En 2018, Smals a élaboré un programme d'amélioration radical destiné à améliorer ses services opérationnels. Ce programme sera poursuivi en 2019 et sera axé entre autres sur la disponibilité des services offerts.



Marquer des points par l'innovation

Les technologies évoluent à vitesse vertigineuse. C'est pourquoi Smals étudie et teste en permanence diverses possibilités novatrices. C'est au fruit qu'on juge l'arbre... L'accent a dès lors été mis sur l'utilisation réussie des innovations précédemment démarrées. Les innovations suivantes ont été réalisées et sont aujourd'hui utilisées intensivement : mise à disposition d'applications mobiles avec itsme (authentification hautement sécurisée), Event Bus avec Camunda (pour optimiser les processus de travail), API Gateway, Chatbot Student@work, Platform Management (Greenshift, Virtual Machine-as-a-Service (VMaaS), intégration de Hypervisor-as-a-Service et de Backup-as-a-Service dans l'offre VMaaS.

Autres objectifs stratégiques

Outre la réalisation des priorités d'entreprise spécifiques de 2018, Smals a signé une prestation remarquable concernant d'autres objectifs stratégiques, comme la livraison des projets dans le respect du budget et des délais, le maintien d'un strict contrôle des coûts... Ces objectifs stratégiques ont été suivis au moyen de KPI, réalisés à hauteur de 86 %.

Audit interne et gestion des risques

Le comité d'audit de Smals, créé le 10 septembre 2010, est un sous-comité consultatif du conseil d'administration. Le comité d'audit compte six membres du conseil d'administration et trois membres externes. Durant l'exercice 2018, la présidence du comité d'audit était assurée par monsieur Koen Snyders, administrateur général de l'ONSS. Le service d'audit interne, placé sous la conduite journalière de madame Sandra Florent et de monsieur Peter Sileghem, rend directement compte au comité d'audit.

Indépendance et expertise

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

Tâches et compétences

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

1. Reporting financier

Le comité d'audit contrôle l'intégrité de l'information financière fournie par la société, en particulier en évaluant les normes comptables appliquées.

2. Contrôle interne et gestion des risques

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

3. Fonctionnement de l'audit interne

Le comité d'audit évalue l'efficacité et l'indépendance du fonctionnement du service d'audit interne. Le comité d'audit vérifie également dans quelle mesure le management réagit aux constatations de l'audit et à ses recommandations. En 2018, le comité d'audit a examiné le rapport d'activité ainsi que les rapports périodiques du suivi des recommandations. Ces rapports ont été approuvés.

4. Contrôle légal des comptes annuels

Après avoir évalué les commentaires fournis par la direction de Smals et le commissaire, le comité d'audit a rendu un avis positif au conseil d'administration sur les résultats financiers au 31 décembre 2018 et les faits qui les ont influencés.

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

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



Service d'audit interne

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

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

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

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

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

Activités du comité d'audit

Le comité d'audit s'est réuni à trois reprises en 2018, en présence du président du conseil d'administration, des auditeurs internes et d'un directeur de département de Smals asbl. Les rapports du service d'audit interne constituaient un point permanent de l'ordre du jour.

Le procès-verbal du service d'audit interne a chaque fois procuré un aperçu des rapports d'audit récents. Le comité d'audit a pris connaissance de l'avancement de la mise en œuvre des recommandations de l'audit interne ainsi que des constats majeurs du commissaire à la suite de son contrôle.

En 2018, le comité d'audit a pris connaissance de quatre rapports d'audit : "Mise à disposition de personnel", "IT Disaster Recovery Testing", "Sécurité des services PAAS (Platform as a Service) et IAAS (Infrastructure as a Service)" et "Plan de stabilisation 2018".

En 2018, onze audits de suivi ont été réalisés. En outre, le comité d'audit a pris connaissance de l'état de la situation relatif à la gestion des risques chez Smals.

Gestion des risques

Smals utilise un modèle d'identification des risques qui a recensé près de 500 risques business en 2018. La probabilité, l'impact potentiel et le niveau de maîtrise des risques sont ici évalués pour tous les risques identifiés. Le résultat final contribue à la définition des justes priorités et au renforcement du niveau de contrôle au sein de Smals. De même, les rapports et recommandations de l'audit interne servent de canal pour identifier les risques, ce qui a permis de rassembler tous les risques identifiés dans un registre central.

Grâce à une large participation à la maîtrise des risques, les collaborateurs aident à perfectionner les processus de travail et les services livrés. En 2018, nous avons poursuivi nos efforts d'optimisation du cadre de gestion des risques par la révision des flux de communication entre les acteurs et la standardisation du processus global. Nous veillons ainsi à une meilleure compréhension et à une meilleure collaboration.

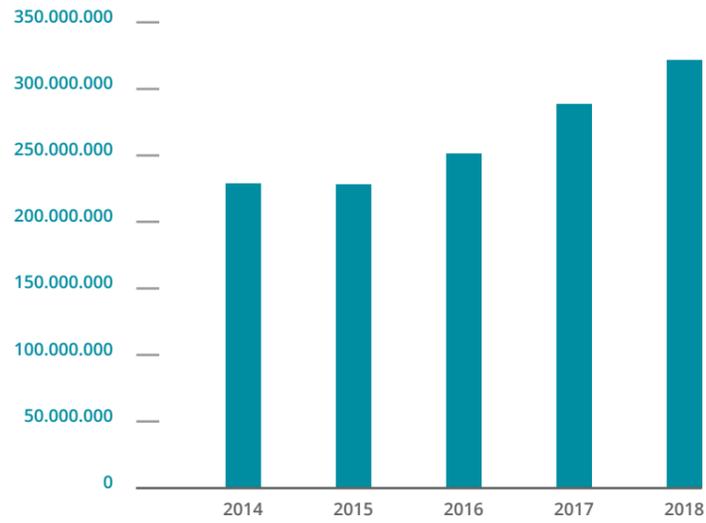
En 2018, Smals a entamé une actualisation complète de tous les risques répertoriés dans son registre afin d'améliorer leur couverture et d'aboutir à un reporting plus objectif. Les risques liés à nos anciens data centers ou aux technologies qui ne sont plus utilisées ont été archivés. Des séances d'identification des risques pour les nouvelles menaces ont été planifiées.

Enfin, Smals a contribué à la préparation au Règlement général sur la protection des données (RGPD), le règlement européen en vigueur depuis le 25 mai 2018, notamment en développant un outil accessible, universel qui aide les institutions publiques dans leur analyse des risques et leur communication avec l'Autorité de protection des données (APD). Cet outil contient une liste de référence des risques, couvrant l'ensemble du champ d'application du RGPD, ainsi que de courts résumés sous forme de radar, pour une prise de décision rapide et bien informée.



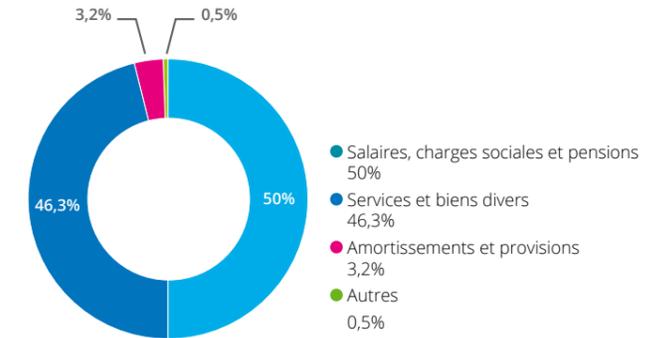
CHIFFRES-CLÉS

Évolution du chiffre d'affaires 2014-2018

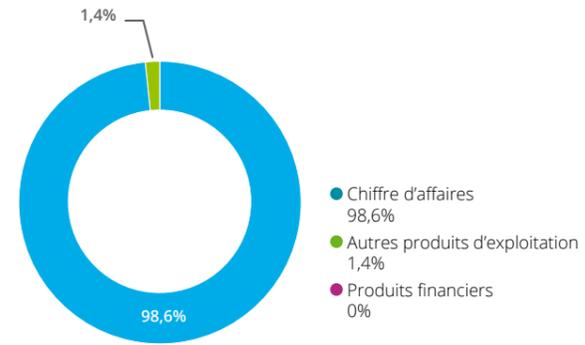


	2014	2015	2016	2017	2018
Chiffre d'affaires (EUR)	228.659.003	227.930.601	251.451.736	288.629.550	321.649.376

Structure des coûts



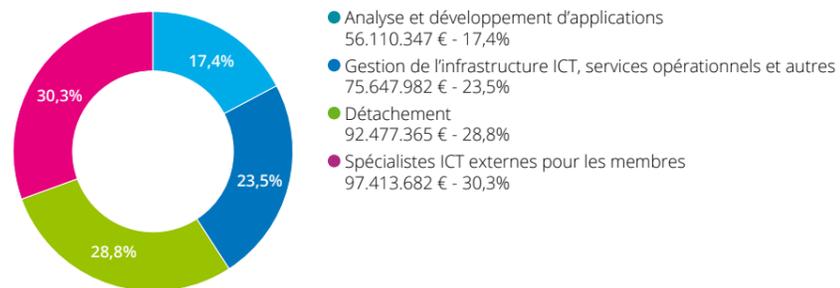
Revenus



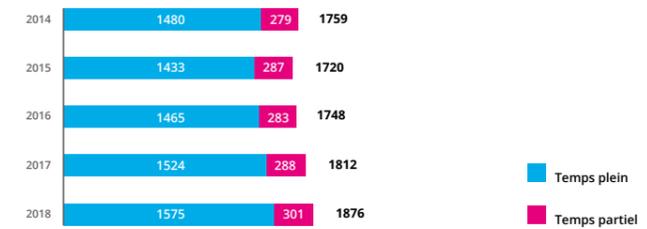
Chiffre d'affaires par groupe de clients



Chiffre d'affaires par activité



Nombre de travailleurs 2014-2018



Année	Temps plein	Temps partiel	Total
2014	1480	279	1759
2015	1433	287	1720
2016	1465	283	1748
2017	1524	288	1812
2018	1575	301	1876

LE SERVICE GESTION DES CLIENTS CONNAÎT ET ASSURE LES INTÉRÊTS DES MEMBRES

Grâce à plusieurs années d'intense collaboration, Smals connaît parfaitement les besoins informatiques de ses membres. Notre attention permanente pour la sécurité sociale et les soins de santé génère un partenariat basé sur la confiance et axé sur la création d'une plus-value réciproque. Le service Gestion des clients joue un rôle-clé dans la gestion et le développement de la relation à long terme. Chaque institution est guidée personnellement et dispose d'une personnel de contact unique pour tous ses souhaits et préoccupations.

La division Gestion des clients veille à ce que tous les membres de Smals disposent d'une oreille attentive pour toutes leurs demandes de nature stratégique, technologique ou pratique concernant la gestion de l'information. Le suivi est personnel, basé sur la confiance et sans objectif de chiffre d'affaires. Dans l'intérêt de la continuité et de la qualité de nos services, nous demandons aux membres une transparence et une prévisibilité de leur budget de fonctionnement. Cette approche permet de réagir rapidement aux demandes formelles et moins formelles. Par une étroite collaboration entre les divisions Gestion des clients, Recherche, Développement des applications, Gestion d'infrastructures ICT et l'unité d'exploitation dédiée au G-Cloud, Smals conseille ses membres quant à la faisabilité des concepts, projets et nouveaux services. Le contact régulier avec les membres, dans la plus grande confiance, constitue le ciment de l'offre de Smals. Les gestionnaires de clients suivent étroitement l'exécution des engagements, jusqu'au niveau opérationnel si nécessaire.

Synergie et réutilisation

Lorsqu'un nouveau besoin apparaît ou s'impose auprès d'une institution publique, il est fort probable que Smals ou l'un de ses membres ait déjà dû faire face à un problème similaire auparavant. L'échange d'expériences représente alors une première étape précieuse. Parfois, cela va un peu plus loin, vers la mise sur pied d'un service commun ou la réutilisation de services ou de composants existants. Les gestionnaires de clients jouent un rôle-clé dans la détection et la facilitation de telles opportunités de collaboration. Dans le cadre de l'initiative G-Cloud, l'accent repose sur les services en gestion commune.

Le portefeuille se compose de services de prestataires privés, de services fournis par des institutions publiques et de services de Smals. Smals agit, d'une part, en tant que fournisseur de quelques services G-Cloud et, d'autre part, en tant qu'intégrateur pour tous les services G-Cloud lorsque les membres le souhaitent, indifféremment du fournisseur du service G-Cloud.

Les gestionnaires de clients informent les membres et les aident pour l'ensemble du portefeuille, même pour les services qui ne sont pas fournis par Smals ou qui ne le sont que dans une faible mesure. Smals se montre la plus coopérative que possible, offre un support si possible et fait le relais en cas de besoin. Une réponse est ainsi formulée pour chaque demande des membres, sans qu'ils ne doivent être au courant des détails de l'organisation spécifique à chaque service G-Cloud. L'adoption de services G-Cloud s'est poursuivie en 2018. Ils étaient par exemple indispensables pour le démarrage rapide de la caisse wallonne d'allocations familiales FamiWal.

Parallèlement, il existe un important trajet concernant la réutilisation des logiciels, des services et de la logique métier, entre Smals et ses membres ainsi qu'entre les membres eux-mêmes. Smals a par exemple contribué à la réutilisation des composants développés à la CAAMI, par le gouvernement flamand. Afin de soutenir davantage la réutilisation, les éléments réutilisables de toute la sécurité sociale sont répertoriés dans un catalogue pratique.

Élargissement du champ d'action grâce à la régionalisation

La sixième réforme de l'État a entraîné une hausse de l'activité au niveau régional - en Flandre entre autres pour le département Bien-être, Santé publique et Famille, l'agentschap Jongerenwelzijn, Kind en Gezin, Zorg en Gezondheid, le VDAB et le nouvel organisme de paiement VUTG. En Wallonie, Smals travaille pour le Service Public de Wallonie, l'agence AViQ et le nouvel organisme de paiement FamiWal. L'institution bruxelloise de protection sociale Iriscare est également devenue membre de Smals.

Les gestionnaires de clients essaient de soutenir les services concernés du mieux possible en demandant des ressources spécifiques et en renvoyant aux contrats-cadres ou aux fournisseurs connus. La croissance la plus remarquable se situe dans l'utilisation des contrats-cadres pour des services de fournisseurs issus du secteur privé. Si cette croissance concerne l'ampleur des services demandés, le nombre d'institutions qui se tournent vers Smals grimpe également.

RECHERCHE

Pleins feux sur la blockchain, l'intelligence artificielle et la lutte contre la fraude

Avec sa propre équipe de recherche, Smals investit dans la recherche et le développement concernant divers domaines technologiques, soigneusement sélectionnés sur la base de la stratégie de Smals et des dernières évolutions technologiques, en concertation avec les membres. Ces derniers bénéficient chaque année de séances d'information, de prototypes fonctionnels et de conseils individuels pratiques. En 2018, une attention particulière a été accordée aux possibilités de l'intelligence artificielle et à la blockchain. Parallèlement, les thèmes relatifs à la lutte contre la fraude sociale continuent à gagner en intérêt. Sur smalsresearch.be figure un aperçu des publications de la section Recherche.

La section Recherche de Smals détecte de nouvelles possibilités technologiques, informe les décideurs en matière informatique parmi les membres et expérimente de nouveaux concepts, notamment des projets pilotes et des prototypes opérationnels porteurs d'une réelle valeur ajoutée pour le secteur public. Smals dispose d'une équipe d'une dizaine de chercheurs armés d'un bagage académique de taille, généralement titulaires d'un doctorat, qui se mettent au service de chaque client. Les activités de recherche sont soigneusement alignées sur les priorités stratégiques de Smals et de ses membres.

En 2018, 32 % des activités de recherche ont été consacrées à des missions de consultance : conseil et accompagnement dans des projets stratégiques, études de faisabilité, conduite de projets de data quality, analyses business complexes, conseil à l'introduction de nouvelles technologies... Les activités de consultance sont majoritairement financées par les organisations clientes. Lorsque ce fut nécessaire, le planning des études en cours a été adapté en vue d'une orientation client maximale.

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

La cellule de recherche permanente "Data Quality & Analytics" travaille d'arrache-pied au soutien de la lutte contre la fraude sociale. Il s'avère que le rassemblement de lots de données, les techniques de data quality et l'application de l'analyse prédictive permettent de détecter efficacement plusieurs risques de fraude. Les méthodes avancées combinent l'extraction de données classique avec la visualisation de données et l'analyse de réseaux (sociaux). Smals Research a démontré que les techniques d'analyse et de visualisation de réseaux sont excellentes pour aider à détecter à temps et à analyser efficacement des modèles de fraude et autres phénomènes à risque. En 2017, Smals Research a développé plusieurs scripts dans le but d'offrir un soutien permanent aux Data Scientists de l'ONSS pour leur permettre d'appliquer eux-mêmes ces techniques et méthodes dans la lutte contre la fraude sociale et d'autres risques liés à la perception. Au cours de l'année 2018, les techniques d'analyse de réseaux et de graphes ont été introduites avec succès à l'ONSS. L'introduction de la base de données orientée graphe Neo4j et des services y afférents en est une conséquence directe.

Blockchain

La blockchain est considérée comme une technologie prometteuse susceptible de changer radicalement la notion de confiance dans le monde numérique. En dépit du battage médiatique, Smals Research a toujours eu une vision très terre à terre, ce qui lui a permis de renforcer son autorité au sein et en dehors du secteur en 2018. L'équipe Smals Research a ainsi été invitée à s'exprimer lors de 12 conférences et 8 interviews dans le cadre de thèses. Elle a également réalisé 9 publications externes, tandis qu'une conférence a été donnée à la KU Leuven. Un réseau solide a été mis sur pied et un collaborateur a été intégré au nom de Smals dans la Beltug Blockchain Task Force, un groupe multidisciplinaire composé d'experts belges en blockchain.

Des institutions telles que le SFP, l'INAMI, l'ONEM, la BCSS et l'AFSCA souhaitaient explorer cette technologie. Dans ce processus, Smals Research a joué un rôle d'accompagnement, entre autres en clarifiant la technologie, en ajustant les attentes et en recherchant des applications utiles. En 2018, Smals Research a réalisé une preuve de concept pour un service de démontrabilité pouvant être lié à l'envoi de messages via une e-Box.

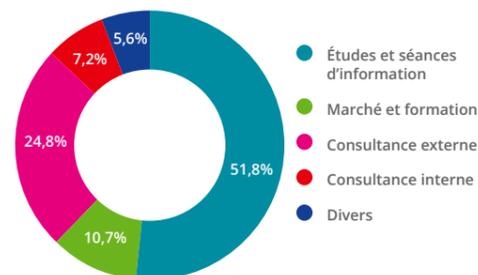


Intelligence artificielle

S'il y a 20 ans, les voitures autonomes et autres diagnostics médicaux automatisés relevaient de la science-fiction, aujourd'hui, ils deviennent de plus en plus réalité. L'augmentation de la puissance de calcul, la disponibilité de mégadonnées dans le cloud et des algorithmes plus intelligents offrent de nouvelles possibilités pour les applications d'intelligence artificielle. L'étude "Exploration de l'IA" a permis d'acquérir les connaissances de base nécessaires concernant l'intelligence artificielle et le machine learning. Divers projets pilotes ont été réalisés concernant, entre autres, le natural language processing. En 2018, l'ONSS a rendu le chatbot Student@Work accessible et des expériences ont été menées avec la Robotic Process Automation, un maillon potentiel dans l'application de l'intelligence artificielle dans des systèmes existants. En 2019, le projet d'étude "Augmentation de la productivité pour l'IA" permettra d'examiner comment l'intelligence artificielle peut être mise en pratique plus rapidement par l'utilisation d'outils, de plateformes et de services invocables (API). Un business case d'IA est également activement recherché dans les soins de santé.

Aperçu des activités de 2018

Études et séances d'information	51,8%
Marché et formation	10,7%
Consultance externe	24,8%
Consultance interne	7,2%
Divers	5,6%



Séances d'information

Smals présente régulièrement les résultats de ses recherches lors d'exposés interactifs accessibles gratuitement aux membres et autres intéressés du secteur public. En 2018, 320 personnes se sont inscrites à l'une des deux séances d'information. Avec une moyenne de 160 participants par séance, dont 54 internes et 106 externes, nous pouvons dire que l'intérêt du public était élevé. La satisfaction des participants était particulièrement élevée pour les deux séances, avec un score moyen de 4,2 (score maximal = 5).

Parallèlement aux séances d'information publiques, Smals Research a organisé quelques séances ou ateliers en comité restreint à la demande de clients individuels, à savoir :

- Chatbot Dimona via Google Assistant (ONSS)
- Sterke mobiele authenticatie (ONEM)
- Op zoek naar blockchain cases (SFPD)
- AI en chatbots (ONVA)
- Loopbaanonderbreking op de blockchain (ONEM)
- Blockchain, Conversational Interfaces, Graph Databases & Network Analytics (INAMI)
- Blockchain aantoonbaarheidsdienst (groupe de travail Sécurité de l'information de la BCSS, groupe de travail Infosec d'eHealth)
- Presentatie van de onderzoeksresultaten (comité de pilotage IA de l'ONSS)
- Conversational Interfaces en Chatbots (SPF Finances)
- Blockchain (AFSCA)

En 2018, pour la première fois, deux brefs technology briefings ont été organisés au Collège des institutions publiques de sécurité sociale. Via cette plateforme, Smals explique les innovations et présente de nouveaux concepts :

- Graph & Network Analytics (12/10/2018)
- Conversational Interfaces & Chatbots (7/12/2018)

Séance d'information	Inscriptions externes	Inscriptions internes	Total	Évaluation (max. 5)
Conversational Interfaces & Chatbots	95	53	148	4,4
From Blockchain to Reality	117	55	172	3,9
Total	212	108	320	4,2

Radars de la section Recherche

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

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



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

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



Publications de 2018

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

Product – Quick reviews

Grafana – Monitoring, Analytics, Dashboard (Quick Review 81, 3/2018, Joachim Ganseman)

Multichain 1.0.4 – Permissioned Blockchain Technology (Quick Review 82, 5/2018, Kristof Verslype)

Jupyter Notebook – Environnement interactif de programmation (Quick Review 83, 11/2018, Vandy Berten)

TextGain API – Service d'analyse de textes (Quick Review 84, 11/2018, Katy Fokou)

Futuræ SoundProof – Zero-touch authentication (Quick Review 85, 12/2018, Bert Vanhalst)

UiPath – Robotic Process Automation (Quick Review 86, 12/2018, Koen Vanderkimpen)

Présentations

7 Myths About Bitcoin @ Infosecurity 2018 (3/2018, Kristof Verslype)

Conversational interfaces en chatbots (9/2018, Joachim Ganseman et Bert Vanhalst)

From Blockchain to Reality – Cases, ervaringen & lessons learned (11/2018, Kristof Verslype)

Voorbij de hype – Virtueel geld, Blockchain & Smart Contracts (21/11/2018, Kristof Verslype)

Blockchain: A Matter of Trust? (03/12/2018, Kristof Verslype)

Médias en ligne

Les publications de la section Recherche sont publiquement disponibles sur le site web Research www.smalsresearch.be ainsi que sur le site web de Smals www.smals.be/research. Au cours de l'année 2018, 21 articles ont été publiés sur le blog de la section Recherche :

Blockchain & Smart Contracts – FAQ voor Juristen (9/01/2018, Kristof Verslype)

Enkele valkuilen in AI (23/01/2018, Joachim Ganseman)

Welke nieuwe informatiestromen na de zesde staatshervorming? (6/02/2018, Renzo Lylon)

Enkele valkuilen met smart contracts in Ethereum (20/02/2018, Kristof Verslype)

Wat als we medische parameters zouden kunnen delen? (06/03/2018, Renzo Lylon)

Architecturale Evoluties, deel 1 (21/03/2018, Koen Vanderkimpen)

Linking Together Personal Data in the Era of Big Data & GDPR (18/04/2018, Kristof Verslype)

Data Quality & "back tracking": depuis les premières expérimentations à la parution d'un Arrêté Royal (14/05/2018, Isabelle Boydens)

Le marché du travail salarié en Belgique : une analyse réseau, 1/3 (30/05/2018, Vandy Berten)

Chatbot Student@Work: lessons learned (12/06/2018, Bert Vanhalst)

Le marché du travail salarié en Belgique : une analyse réseau, 2/3 (26/06/2018, Vandy Berten)

Blockchain en gedistribueerd vertrouwen – Hoe zit dat nu precies ? 1/3

(10/07/2018, Kristof Verslype)

Le marché du travail salarié en Belgique : une analyse réseau, 3/3 (24/07/2018, Vandy Berten)

Web Authentication (07/08/2018, Bert Vanhalst)

Blockchain en gedistribueerd vertrouwen – Hoe zit dat nu precies ? 2/3

(21/08/2018, Kristof Verslype)

BeSure – Een realistische blockchain case voor de overheid (04/09/2018, Kristof Verslype)

Blockchain & gedistribueerd vertrouwen, 3/3: het blockchain trilemma

(18/09/2018, Kristof Verslype)

Is spraak de interface van de toekomst? (04/10/2018, Bert Vanhalst)

Facetten van Natural Language Processing – deel 1 (15/10/2018, Joachim Ganseman)

Architecturale Evoluties, deel 2 (06/11/2018, Koen Vanderkimpen)

Robotic Process Automation (13/12/2018, Koen Vanderkimpen)

Si vous souhaitez rester au fait des évolutions, vous pouvez suivre l'équipe de recherche sur Twitter : [@SmalsResearch](https://twitter.com/SmalsResearch).



Projets

Les dossiers du Groeipakket flamand facilement consultables en ligne

En conséquence de la sixième réforme de l'État, les régions sont compétentes pour le paiement des allocations familiales. En Flandre, l'ensemble des allocations familiales, des allocations scolaires et des divers extras a été baptisé "Groeipakket". Afin d'assurer un bon suivi, entre autres par Kind & Gezin, le nouvel organisme de paiement VUTG et les acteurs privés, Smals a développé un système de gestion documentaire transversal intégré avec l'Archiving-as-a-Service. Ce service G-Cloud garantit la préservation à long terme et la force probante juridique des documents. L'ajout de métadonnées permet de catégoriser et de rechercher facilement des documents. Ils sont disponibles sur le site portail Groeipakket ainsi que via l'application de gestion de dossiers propre à chaque organisme de paiement. À l'avenir, lorsqu'un citoyen changera d'organisme de paiement, le nouvel organisme aura immédiatement accès à ses documents personnels. La plateforme de gestion documentaire a été volontairement conçue de manière générique sur le plan des processus métier et est dès lors très largement réutilisable.

	METAXA
	Kind & Gezin, VUTG
	Actif
	Camunda, G-Cloud AaaS, Java, Microservices

Les allocations familiales en ligne pour 170.000 familles wallonnes

En raison de la sixième réforme de l'État, le calcul et le paiement des allocations familiales sont désormais confiés aux régions. En Wallonie, c'est l'agence FamiWal nouvellement créée qui s'en charge. Au cours du second semestre 2018, l'agence et les systèmes informatiques nécessaires ont été mis sur pied en un temps record, en partie grâce à la gamme de services G-Cloud. Depuis le début de l'année 2019, quelque 170.000 familles wallonnes ont un dossier chez FamiWal pour le versement des allocations familiales et des éventuelles primes de naissance. Elles peuvent elles-mêmes gérer leurs coordonnées et vérifier leurs paiements via le site portail sécurisé "MyFamiWal".

	MyFamiWal
	AviQ, FamiWal
	Actif
	CSAM, G-Cloud HypaaS, G-Cloud VMaaS
www.myfamiwal.be	



DigiWAL

	FAMIWAL
	Actif
	Arcsys, G-Cloud VMaaS, Java, Kofax

INSISTO

	Jongerenwelzijn
	Actif
	G-Cloud Greenshift, Java, Oracle, Rest client

e-Youth

	Agentschap Jongerenwelzijn
	actif, phase 3
	eHealth I.AM Connect, G-Cloud Greenshift, JBoss EAP7, Postgres, Rest microservices, OAuth 2.0

Fichier commun des clients 2.0

	Jongerenwelzijn, Kind en Gezin, VAPH, VAZG, WVG
	Actif
	Java, G-Cloud Greenshift, Postgres, Rest/Json, OAuth, Webapp

Numérisation et archivage numérique pour les allocations familiales wallonnes

En conséquence de la sixième réforme de l'Etat, les régions sont compétentes pour les allocations familiales. En Wallonie, FAMIWAL est désormais l'organisme de paiement pour les dossiers d'allocations familiales qui étaient gérés par FAMIFED jusqu'en 2018. Smals lui a concocté un système de gestion d'archives ainsi qu'une solution de numérisation de toute la correspondance entrante. Au cours du projet, quelque deux millions de documents ont également été transférés de FAMIFED à FAMIWAL. Ils sont utilisés, entre autres, pour la gestion des dossiers et le calcul des actifs. Pour les familles concernées, une continuité de service quasi parfaite a ainsi été garantie.

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

Chaque année, quelque 19.900 jeunes Flamands bénéficient d'un accueil ou d'une autre assistance, en raison de difficultés dans leur situation familiale ou personnelle ou encore d'un handicap. Grâce au système d'information "port d'accès intersectoriel", les institutions d'aide à la jeunesse, telles que Kind en Gezin et le Centre d'aide sociale générale, peuvent désormais déclarer les jeunes jour et nuit. Un dossier peut également être démarré depuis le Tribunal de la jeunesse. Selon la problématique du jeune, un coordinateur de l'aide à la jeunesse recherche alors un établissement disposant des modules de soins adaptés dans la bonne région. Quelque 759 établissements flamands déclarent les demandes d'aide via INSISTO. Depuis 2018, INSISTO permet de gérer deux nouveaux processus : la concertation avec le client et la médiation. Lors d'une concertation avec le client, le jeune, le(s) dispensateur(s) d'aide, les autres intéressés et un président indépendant se réunissent pour mieux coordonner l'aide. Les jeunes peuvent également faire appel à un médiateur externe lorsqu'un conflit compromet l'aide. INSISTO a reçu une nomination honorable dans la catégorie "Meilleure collaboration" aux Agoria e-Gov Awards 2016.

Encadrement mieux adapté pour les jeunes en difficulté

Lorsque des jeunes sont admis dans un organisme de soins, il est difficile de déterminer l'aide dont ils ont bénéficié dans le passé. La plateforme e-Youth centralise des informations précieuses, comme le parcours scolaire et l'historique des soins, en provenance d'applications existantes. Les organismes d'aide peuvent ainsi s'échanger facilement et en toute sécurité les données les plus récentes. En outre, les dispensateurs de soins ne doivent plus saisir deux fois les mêmes données et e-Youth leur épargne un sérieux travail de recherche. En 2019, des informations sur la situation familiale seront également introduites dans e-Youth. De cette façon, les dispensateurs d'aide acquièrent rapidement un aperçu des circonstances familiales du jeune. Smals assure le développement et la gestion opérationnelle de e-Youth, tandis qu'eHealth se charge de la gestion des utilisateurs.

Source authentique pour les acteurs des soins flamands

Les établissements de soins et les prestataires de soins flamands reconnus sont en interaction permanente avec les autorités. Dans ce cadre, des organismes tels que Jongerenwelzijn, Kind en Gezin, VAPH et Zorg en Gezondheid utilisent le fichier CoBRHA pour identifier les clients. Le fichier commun des clients (FCC), la source authentique sous-jacente à CoBRHA, contient des informations sur tous les acteurs des soins, comme la forme juridique, les administrateurs, les entités, les établissements, l'agrément et les données bancaires. Le FCC garantit mieux l'intégrité des données et permet une mise à disposition flexible via des services web. En 2018, le FCC a fait l'objet d'une refonte. Pour Kind en Gezin et le VAPH, des services web de nouvelle génération ont été ajoutés, autorisant une intégration directe entre leurs systèmes d'information et le FCC. Par exemple, lorsque Kind en Gezin lance une nouvelle entité pour une garderie, tous les acteurs sur le terrain disposent immédiatement des données de base exactes.



Les données médicales des citoyens et enfants flamands en ligne sous forme sécurisée



Vitalink 2.0

VAZG

Actif

Java, MySQL, G-Cloud OpenShift, SOAP et services web REST

www.vitalink.be

Lorsque les médecins de famille, les pharmaciens, les infirmiers à domicile et les dentistes ne disposent pas d'un aperçu total du patient, cela peut conduire à des erreurs, à une médication excessive, voire pire. Grâce à la plateforme d'échange Vitalink, tous les acteurs des soins de première ligne peuvent consulter et suivre en ligne le schéma de médication d'un patient. Moyennant leur consentement éclairé, les patients de Flandre mettent leur schéma de médication à la disposition du médecin traitant, de l'infirmier, du pharmacien ou de l'hôpital. Un contrôle à faible granularité permet de vérifier le rôle et la relation thérapeutique, tandis que toutes les informations sont sauvegardées en ligne dans un cloud privé hautement sécurisé assorti d'une double clé d'accès. Fin 2018, Vitalink contenait plus de 2,2 millions de dossiers santé résumés (Sumehr), l'historique de vaccination de près de 4 millions de citoyens et quelque 790.000 schémas de médication. Depuis 2017, les dossiers des enfants sont également disponibles dans Vitalink. Entre-temps, plus de 320.000 dossiers de jeunes enfants ont déjà été ajoutés. L'utilisation réelle s'élevait à quelque 4 millions de consultations mensuelles fin 2018. Dans le futur, le suivi médical des enfants nés prématurément sera possible à distance. Les professionnels pourront alors directement charger les données périnatales dans Vitalink via leur appareil mobile.

Un guichet self-service en ligne pour les cartes de stationnement et la reconnaissance du handicap



MyHandicap

SPF SS

Actif

CSAM, Java, Struts, WebApp, services web

www.socialsecurity.be/citizen/fr/handicap-invalidite

Les adultes handicapés ont droit, sous certaines conditions, à une allocation, ou à d'autres avantages tels qu'une carte de stationnement ou à des tarifs réduits pour les transports publics. La demande de la reconnaissance et des avantages sociaux s'effectue désormais par voie électronique via l'application de gestion de dossiers "MyHandicap". Les changements de la situation personnelle sont également transmis en ligne. Par le biais de différents questionnaires, à remplir par le citoyen, éventuellement avec l'aide d'un médecin ou d'une personne de confiance, une première autoévaluation est réalisée sur la base de questionnaires à choix multiples. À l'avenir, il sera également possible de fixer un rendez-vous en ligne avec le médecin-contrôle. Les questionnaires sont adaptés dynamiquement en fonction des réponses en vue d'une convivialité optimale. Lors de la sauvegarde, le citoyen reçoit une copie numérique de sa demande au format PDF, tandis que les données fournies sont automatiquement ajoutées aux systèmes administratifs du SPF Sécurité sociale.



BelRAI 2.0

SPF SSCE

Actif

Angular, G-Cloud Greenshift, PostgreSQL, REST, SOAP

www.belrai.org

Des questionnaires uniformes pour accélérer l'aide aux personnes dépendantes

Auparavant, les dispensateurs de soins de diverses institutions utilisaient souvent leurs propres questionnaires pour connaître l'état de santé des patients. Désormais, ils peuvent utiliser la plateforme web BelRAI 2.0, le Belgian Resident Assessment Instrument, permettant de remplir un seul formulaire d'évaluation standardisé et structuré. Le degré de perte d'autonomie et les risques des soins sont facilement calculés sur la base d'algorithmes dans les questionnaires uniformes et multilingues. Grâce à l'utilisation des instruments d'évaluation, l'évolution de la santé des citoyens vulnérables peut être mieux suivie. En 2018, 273 dispensateurs de soins utilisaient déjà BelRAI 2.0 et 1.458 citoyens ont fait l'objet d'une évaluation. Les nouveaux arrivants dans le secteur des soins peuvent acquérir de l'expérience avec le screener BelRAI grâce à une version de démonstration sur Belrai.org.



MyBenefits

BCSS

Actif

Angular, Elasticsearch, Elasticms, Php, G-Cloud OpenShift, Ionic, REST webservices,

www.mybenefits.fgov.be

Une nouvelle app gouvernementale facilite l'accès des citoyens vulnérables aux avantages sociaux

Quelque deux millions de citoyens ont droit à des avantages sociaux. Ces avantages vont de tarifs d'électricité réduits pour les personnes en difficulté financière à des réductions dans les parcs récréatifs et les musées pour les personnes handicapées. Bien souvent, toutefois, les citoyens vulnérables ne font pas usage de ces avantages parce qu'ils doivent pour cela d'abord demander une attestation. Cette barrière administrative a entre-temps été éliminée grâce à l'application MyBenefits, qui permet aux citoyens d'avoir leur attestation sur eux en permanence. En scannant un code unique dans l'app, les organisations et administrations locales peuvent en effet accorder les avantages immédiatement. L'app contribue ainsi à garantir aux personnes vulnérables de ne pas perdre leurs droits.



Mistatis

SPP IS

Actif

Elasticms, Elasticsearch, G-Cloud Greenshift

stat.mi-is.be

Des statistiques interactives à propos de l'intégration sociale

En vue d'une transparence maximale, le SPP Intégration sociale (SPP IS) propose désormais ses données en ligne sous forme de statistiques dynamiques. Ce "baromètre de l'intégration sociale" permet aux citoyens, aux chercheurs et aux autorités de voir rapidement l'évolution du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration par commune, par exemple. Un instrument particulièrement utile aux CPAS, qui peuvent ainsi comparer leurs résultats avec ceux d'autres communes. Le SPP IS recourt pour cela à une solution open source efficace qui utilise Elasticsearch comme moteur de recherche et Elasticms comme application de gestion de contenu. Les tableaux de bord interactifs fournis par Smals sont en outre conçus de telle sorte qu'ils puissent être réutilisés à un faible coût de développement pour d'autres projets. En 2018, un nouveau type de tableau de bord a été ajouté. Des communes, villes et régions similaires peuvent ainsi être comparées entre elles, comme les communes rurales et côtières. En outre, les chiffres peuvent être présentés par groupe d'âge, sexe et composition familiale, permettant un aperçu plus réaliste des résultats.



IntraSPPIS

SPP IS

Actif

SharePoint

Plus grande visibilité des objectifs du SPP Intégration sociale

L'intranet du SPP Intégration sociale a été enrichi d'un certain nombre d'outils qui permettent d'impliquer son personnel plus étroitement dans sa stratégie. Pour chaque service, la stratégie est traduite en objectifs opérationnels qui sont désormais visibles en permanence sur l'intranet de l'organisme. Les équipes voient uniquement les éléments qui les concernent véritablement. Pour l'inspecteur, des tableaux de bord pratiques permettent de suivre les priorités, ainsi que de retrouver plus rapidement des dossiers et des rapports d'inspection. Tous les collaborateurs disposent d'une boîte à idées en ligne, avec un workflow pour évaluer et suivre les idées formulées. Enfin, les experts dans le domaine de la pauvreté et de l'intégration sociale peuvent partager leurs connaissances plus facilement.



1733



SPF SSCE, SPF Intérieur



en phase pilote



Angular JS, ASTRID, eHealthBox, chiffrement de bout en bout

Les médecins de garde plus facilement joignables via le numéro de téléphone central 1733

Dans le futur, il ne sera plus nécessaire de rechercher le numéro de téléphone d'un médecin de garde en cas de besoin. En effet, tous les médecins de garde seront joignables via le numéro de téléphone central 1733, un numéro déjà utilisé dans certaines régions. Ces régions ont été élargies en 2019. Lors d'un appel entrant, un opérateur pose des questions afin d'évaluer la situation de l'appelant. Si ce dernier a besoin d'un médecin de garde, un message est automatiquement envoyé via l'eHealthBox au poste médical de garde ou, dans certains cas, directement au médecin de garde qui se trouve dans la zone de l'appelant. Celui-ci prend alors contact avec l'appelant. Les numéros 100 et 112 continuent d'exister pour l'aide médicale urgente. Le but de cette plateforme semi-automatisée est de décharger les centrales d'urgence 100 et 112, permettant aux opérateurs de mieux se concentrer sur les cas d'urgence. Chaque année, quelque 1,4 million d'appels pour un médecin de garde sont enregistrés.



Une plateforme d'intégration robuste pour des flux de données en masse

Lorsque l'e-gouvernement devient si important que des données en masse sont partagées jour et nuit, le traitement doit être rapide et impeccable. Pour la plateforme eHealth, il s'agit déjà de plus d'un milliard de transactions mensuelles. C'est pourquoi nous travaillons d'arrache-pied à une nouvelle génération de services web - basés sur les Application Programming Interfaces (API) et le Representational State Transfer (REST) - et à une plateforme afin d'assurer ce traitement. La technologie existante a été transformée en un service générique réutilisable au sein du programme G-Cloud, à savoir la Federal Service Platform, incluant la gestion et le monitoring. En 2018, plusieurs services eHealth avaient déjà été transférés vers la nouvelle plateforme, pour quelque 70 % du volume total des transactions. La nouvelle technologie autorise un gain de temps dans la mise en place de nouveaux services web ainsi qu'une baisse des coûts. Le risque d'erreur humaine est largement évité grâce à l'automatisation. Enfin, la capacité de pointe de la nouvelle infrastructure est nettement plus élevée, avec jusqu'à 2.000 à 3.000 demandes par seconde pour la plateforme eHealth. Entre-temps, les applications du portail belge de la sécurité sociale sont également migrées vers le nouveau service.



Orgadon



SPF SSCE, AFMPS



En cours de développement



CSAM, Java, JSF, WebApp

Déclaration de volonté de don d'organes en ligne et chez le médecin

En cas de décès, une décision rapide quant au don d'organes peut aider à sauver des vies. Cependant, il s'agit souvent d'une décision difficile pour les proches, à un moment particulièrement douloureux. Le législateur belge prévoit dès lors que chaque citoyen peut lui-même enregistrer son consentement ou son refus. Jusqu'à présent, cette déclaration de volonté s'effectuait auprès de la commune. Grâce à la refonte de l'application "Orgadon", il sera possible à l'avenir d'enregistrer cette déclaration de volonté directement en ligne ou via le médecin généraliste. Ceci devrait contribuer à abaisser encore le seuil de cette décision délicate. Dans la nouvelle application, la déclaration de volonté sera en outre élargie aux organes et aux tissus corporels. En tant que citoyen, vous aurez alors le choix granulaire de déclarer votre consentement ou votre refus, pour une transplantation en vue de guérir autrui, pour aider la recherche scientifique ou pour le développement de médicaments novateurs.



Emergency Medical Service Registry



SPF SSCE



Actif



Java, Postgres, OpenShift

Enregistrement généralisé des interventions des services ambulanciers

Depuis plusieurs années, les interventions SMUR sont tenues dans un registre central. Depuis le 1^{er} janvier 2019, les interventions des ambulances sont également enregistrées. À terme, l'Emergency Medical Service Registry (EMSR) contiendra toutes les informations sur les moyens déployés pour les patients ainsi que les soins prodigués au cours de chaque trajet effectué avec un service ambulancier. Les services ambulanciers peuvent enregistrer des données pour chaque trajet, comme les détails du trajet, l'identité et l'état clinique du patient. Ces informations sont ensuite mises à la disposition de l'hôpital où est admis le patient. En outre, une sélection des informations est communiquée au SPF Santé publique (données du trajet et données du patient anonymisées), à l'INAMI et au Fonds d'aide médicale urgente (données du trajet et données personnelles non médicales). Au 6 février 2019, 8.541 trajets avaient déjà été enregistrés dans l'EMSR. Ce nombre augmentera encore dans le futur.



Personal Health Viewer



SPF Santé publique



Actif



CSAM, Elasticms, ElasticSearch, G-Cloud Greenshift

www.masante.be

Vérifiez vous-même votre historique médical avec "Ma santé"

Depuis 2018, les citoyens peuvent consulter leurs données de santé disponibles sous forme électronique sur le portail "Ma santé". Les patients peuvent ainsi y trouver entre autres leurs vaccinations et résultats de laboratoire. Les citoyens sont donc mieux informés de leur état de santé. L'historique médical permet en outre d'éviter des doubles examens. Afin de garantir la vie privée, les citoyens doivent s'identifier via eID ou itsme. Le SPF Santé publique a assuré le développement du portail qui présente diverses données personnelles. Smals a pour sa part élaboré une solution technique permettant d'apporter immédiatement des modifications importantes à la partie informative du portail.



MediPrima v2



plateforme eHealth, CAAMI, BCSS, SPP IS



Actif



services de base de la plateforme eHealth, Java, Oracle, services web, WebApp

Remboursement efficace du médecin généraliste et du pharmacien pour les nécessiteux

En Belgique, toute personne a droit à une aide médicale urgente, même si elle n'est pas titulaire d'une assurance maladie, de la nationalité belge ou d'un domicile fixe. Grâce à MediPrima, les CPAS ne doivent plus dans ce cas préfinancer le remboursement des frais médicaux. Via des champs de commentaires structurés, les CPAS peuvent ajouter des dispositions, par exemple concernant un montant maximal ou la convention applicable. Les dispensateurs de soins bénéficient quant à eux d'une garantie claire du remboursement. Le paiement s'effectue dorénavant de façon entièrement électronique via la CAAMI, pour le compte du SPP Intégration sociale. Le médecin atteste qu'il s'agit bien d'une aide médicale urgente. La CAAMI évite l'abus éventuel et garantit l'application de critères uniformes pour le remboursement. Depuis 2018, outre les hospitalisations et les soins ambulatoires, le système traite les consultations des médecins généralistes, pour autant que leur logiciel ait déjà été adapté. À l'automne 2019, les pharmaciens suivront également. MediPrima aide chaque année quelque 22.000 personnes. Plus tard, tous les citoyens bénéficiaires d'une aide du CPAS pourront utiliser le système.





L'AFMPS gère désormais l'enregistrement des dispositifs médicaux

afmps

SADMv2

AFMPS

en cours de développement

CSAM, G-Cloud, Greenshift, Java, Postgres, REST

Pour pouvoir commercialiser des dispositifs médicaux, comme des implants ou des apps de santé mobiles, une entreprise doit être agréée par l'AFMPS. Dans un souci de simplification administrative, le portail web de l'AFMPS permet aux entreprises de s'enregistrer de façon totalement électronique, mais aussi de communiquer leur activité et de déclarer le dispositif médical qu'elles commercialisent. Pour l'agrément des entreprises belges, il existe un lien avec la BCE, de sorte que les entrepreneurs ne doivent fournir leurs données qu'une seule fois à l'administration. Pour les entreprises étrangères, l'agrément s'effectue sur la base du numéro de TVA européen (VAT Information Exchange System). Chaque demande est validée ou refusée par l'AFMPS. Cette interface contribue à l'amélioration de la surveillance du marché par l'AFMPS ainsi qu'à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des dispositifs médicaux. Dans le cadre du plan d'action e-Santé, la source authentique des dispositifs médicaux est transférée de l'INAMI à l'AFMPS. Désormais, l'AFMPS gère l'enregistrement des dispositifs médicaux de A à Z, tandis que l'INAMI assurera le remboursement des dispositifs médicaux.

Réglementation européenne pour la distribution des dispositifs médicaux

afmps

RECAST

AFMPS

en cours de développement

à l'étude

L'offre de dispositifs médicaux, tels que les implants, évolue en permanence pour de meilleurs résultats. Par ailleurs, il arrive parfois qu'un produit doive être retiré du marché. Étant donné que les acteurs de ce marché sont souvent actifs à l'échelle internationale, la Commission européenne introduit une nouvelle réglementation, au moyen d'une nouvelle base de données, EUDAMED, qui sera disponible en 2020. On y retrouve entre autres l'identification et la certification des dispositifs médicaux, ainsi que les fabricants, distributeurs et dispensateurs de soins concernés. En Belgique, ces informations sont déjà gérées centralement par l'AFMPS. Les applications existantes telles que le portail MEDSEIP ainsi que les sources authentiques pour les acteurs et les dispositifs médicaux seront dès lors adaptées pour être reliées à la base de données européenne. Cette démarche contribuera à améliorer la coordination et l'échange d'informations de par le monde. Les patients recevront un aperçu du nombre d'incidents et des effets secondaires connus liés à un produit.

afmps

VONS

AFMPS

Actif

Angular, Bootstrap, services de base eHealth, Java, OAuth2, Postgresql, services web

www.eenbijwerkingmelden.be

Point de contact en ligne pour les effets indésirables des médicaments

Chaque année, l'AFMPS reçoit plus de 10.000 notifications d'effets indésirables de médicaments, de dispositifs médicaux, ainsi que de dons de sang et d'organes. Un chiffre relativement bas en comparaison d'autres pays. Début 2019, un point de contact en ligne a vu le jour pour permettre aux citoyens et aux professionnels de la santé de notifier eux-mêmes des effets indésirables. Grâce à la réutilisation de composants logiciels existants, le "Vigilance Online Notification System" (VONS) a été mis en place dans un délai record de trois mois. Le point de contact en ligne se veut plus convivial que les procédures existantes basées sur des formulaires papier. Les données demandées correspondent également mieux au cadre de reporting européen pour le suivi des effets indésirables. Ceci doit permettre de mieux contrôler encore la qualité des médicaments et des produits de santé ainsi que d'intervenir rapidement en cas de problème.

afmps

Healthy Volunteers Management

AFMPS

Stand-by

Angular, Bootstrap, services de base eHealth, Java, JOOQ, Postgresql, services web REST

Meilleur suivi des volontaires pour les études cliniques

Lorsque des entreprises souhaitent commercialiser un nouveau médicament, des individus en bonne santé peuvent être invités à participer volontairement à des essais cliniques contre paiement. Chaque année, quelque 3.000 citoyens belges se portent ainsi volontaires. Bien entendu, une telle participation volontaire n'est jamais entièrement sans risque, surtout si un citoyen s'inscrit régulièrement à de telles études. Sans compter que si la période de repos entre les tests ou les prises de sang n'est pas suffisamment longue, une interférence peut apparaître entre les études et les produits de santé utilisés. C'est pourquoi l'AFMPS a choisi de mettre en place un système de contrôle dans lequel les volontaires et les études cliniques sont déclarés. Cette démarche doit permettre aux responsables d'une étude clinique d'avoir la certitude qu'un volontaire est effectivement admissible à l'étude. L'AFMPS pourra ainsi mieux suivre la réalité sur le terrain.

eHealth

eHealthbox High Capacity

plateforme eHealth

en cours de développement

AMQ, Angular, services de base eHealth, Java, Object Storage, Postgresql, SOAP, services web REST

Plus de puissance sous le capot de l'eHealthBox

L'un des services de base d'eHealth, à savoir le système de messagerie sécurisé eHealthBox pour l'échange d'informations médicales, a grandement gagné en popularité ces dernières années. En effet, la publication et la consultation de messages ont décuplé au cours de la période 2013-2017. Entre-temps, nous parlons de plus de 85.000 utilisateurs qui, chaque jour, lisent plus de 2 millions de messages et en publient plus de 500.000. Pour permettre une croissance substantielle dans le futur et éviter que le système n'atteigne ses limites techniques, une architecture totalement nouvelle s'impose. L'eHealthBox "HC" sera disponible à partir de 2020. En scindant le système en "microservices" et en sauvegardant séparément les annexes lourdes, il sera beaucoup plus facile de prévoir une capacité supplémentaire au bon endroit. La solution sera également réutilisable, par exemple pour des services de messagerie similaires.

OCM

MutWeb

OCM

Actif, phase 2

CSAM, Java, JSF, PostgreSQL, WebApp

Un reporting financier sûr pour sept mutualités nationales

Les mutualités belges transmettent chaque année des comptes annuels détaillés à l'Office de contrôle des mutualités (OCM). Celles-ci sont organisées en plusieurs entités : les caisses d'assurance mutuelle et les caisses d'assurance soins, avec souvent une "union nationale" globale. Le reporting financier de l'ensemble des cotisations et des budgets des membres était donc décentralisé, avec une validation aux niveaux appropriés, via l'application MutWeb. Dans une deuxième phase, les comptes annuels détaillés ont été inclus. Une personne de contact est maintenant liée à chaque volet du reporting financier. Cette approche est sûre, vérifiable et facilement adaptable aux règles de calcul qui changent chaque année. Les mutualités peuvent fouiller elles-mêmes dans les données pour des recherches ad hoc ou des statistiques. Le résultat peut également être déposé sous forme de comptes annuels à la Banque nationale de Belgique.



Un nouveau site web consacré au stress et au burn-out pour sensibiliser le citoyen

Quels sont les signaux d'un burn-out ? Quelles interventions financières sont-elles prévues ? Comment reconstruire une vie professionnelle ? Les citoyens peuvent désormais trouver les réponses à ces questions sur le site web Stress et Burn-out. Ce site web est destiné à sensibiliser et à aider les citoyens, mais constitue aussi un outil pratique permettant aux employeurs de promouvoir le bien-être au travail. Outre des conseils pour reconnaître ou se rétablir d'un burn-out, une attention particulière est accordée à la prévention, à l'assistance et au suivi. Le site web contient toutes les informations nécessaires sur la prévention et la gestion du burn-out. Diverses formations utiles y sont également proposées. Selon l'INAMI, quelque 28.000 Belges ont été victimes d'un burn-out en 2017.

Une boîte aux lettres en ligne confidentielle pour chaque citoyen belge

Le canal numérique occupe une place toujours plus grande dans la communication de l'État avec le citoyen. Aussi est-il important que les messages électroniques soient toujours aisément consultables et qu'ils parviennent à la bonne personne, avec toutes les garanties de confidentialité et de respect de la vie privée. Pas moins de 550.000 individus se sont inscrits pour l'eBox en 2018, une boîte aux lettres en ligne sécurisée de l'État belge. Au total, ils ont reçu plus de seize millions de documents sous forme électronique. Pour éviter que chaque individu doive gérer une boîte aux lettres en ligne distincte pour chaque domaine public, la nouvelle version de l'eBox Citoyen est dotée d'une structure fédérée et permet donc à chacun de trouver les documents de sources multiples au même endroit. En coulisses, chaque institution publique gère elle-même sa communication avec le citoyen. Celle-ci peut ensuite être consultée via un portail choisi par le citoyen lui-même : dans l'eBox de l'État ou via un service partenaire privé tel que Doccle, POM ou Zoomit. Dans le futur, les organismes privés pourront eux aussi envoyer des documents à la nouvelle boîte aux lettres fédérée, si le citoyen le souhaite. Plus nombreuses seront les institutions et entreprises à proposer leurs documents, plus l'eBox sera intéressante et donc utilisée. Pour un accès sécurisé, le citoyen s'authentifie via l'eID ou itsme. En mars 2019, une loi qui assimile les échanges électroniques via l'eBox à un envoi recommandé a été adoptée.



Jeuxreprendre.be

	SPF SS, SPF ETCS
	Actif
	Elasticms, G-Cloud Greenshift
www.jeuxreprendre.be	

Informations en ligne pour la réintégration des malades de longue durée et leurs employeurs

La maladie de longue durée est malheureusement une réalité à laquelle sont confrontés de plus en plus de travailleurs et d'employeurs belges. Sans compter qu'un retour au travail après une longue période d'absence représente une étape difficile. De bonnes informations doivent permettre de mieux comprendre et de mieux accompagner la réintégration. Le site jeuxreprendre.be offre aux citoyens et aux employeurs un aperçu des possibilités telles qu'une reprise du travail à temps partiel ou un travail adapté. Il peut également s'agir d'une grossesse dans un environnement à risque. Quel est l'impact d'une reprise du travail à temps partiel sur votre allocation de maladie ? Quelles phases comporte un trajet de réintégration ? À quoi avez-vous droit en tant qu'indépendant lorsque vous tombez en maladie de longue durée ? Quelles sont vos personnes de contact les plus importantes ? Le site web permet aux citoyens et aux employeurs d'obtenir des réponses à ces questions au moyen de textes et de brochures accessibles.



Activités complémentaires

	ONSS
	Actif
	Angular, Typescript, Java 8, Java EE 6, Hibernate 4, Jax-rs 2
www.activitescomplementaires.be	

Revenu complémentaire exonéré après enregistrement dans une application en ligne

Depuis juillet 2018, les travailleurs employés sous un régime minimal de quatre cinquièmes, les indépendants à titre principal et les pensionnés peuvent percevoir un revenu complémentaire de 6.130 euros par année civile. Ceci en exécutant des tâches dans le secteur associatif, de menus travaux chez des connaissances ou encore des activités sur des plateformes collaboratives comme Deliveroo. Les revenus issus des deux premières activités doivent être déclarés via l'application en ligne activitescomplementaires.be. Smals a développé le site web ainsi que le service en ligne. Fin 2018, les citoyens avaient introduit plus de 11.400 déclarations dans l'application. Plus de la moitié des déclarations concernant des activités dans des clubs sportifs.



BeIESSI

	SPF SS, BCSS
	en cours de développement
	FAS, ITSME, BOSARMA

Plaque tournante européenne pour l'échange d'informations de sécurité sociale

Avec la création de la BCSS en 1990, la Belgique s'est posée en précurseur absolu dans l'échange structuré d'informations numériques de sécurité sociale. En vue d'une harmonisation européenne de la protection sociale, un système qui reliera quelque 10.000 institutions est en cours d'élaboration. Le système EESSI, abréviation de "Electronic Exchange of Social Security Information", doit établir un lien avec les plateformes d'échange nationales existantes. Parallèlement, des applications web sont prévues pour pouvoir répondre à des demandes d'information ponctuelles ou de petit volume. Smals travaille à l'intégration d'une application web pour les institutions belges de la sécurité sociale. Compte tenu du caractère sensible des informations, un niveau de sécurité accru est absolument nécessaire. Si l'EESSI devient une réalité, l'échange d'informations en Europe sera plus rapide et mieux structuré.



Chatbot Student@Work

	ONSS
	Actif
	IBM Watson Assistant, Node.js, Botkit, PostgreSQL
www.facebook.com/StudentatworkBotFR	

Le chatbot Student@Work répond aux étudiants 24 heures sur 24

Plus de 450.000 étudiants jobistes peuvent travailler 475 heures par an à un taux de cotisations sociales réduit. Les étudiants se posent souvent les mêmes questions : combien d'heures puis-je encore travailler ? Comment puis-je obtenir une attestation ? Que faire si j'ai oublié mon mot de passe ? Grâce au chatbot Student@Work, ils reçoivent désormais une réponse immédiate. Que ce soit le week-end, en soirée ou un jour férié, le chatbot est accessible en permanence sur Facebook et sur le site web. Le bot répond à une centaine de questions fréquemment posées et accepte les fautes de frappe. Basé sur l'outil d'intelligence artificielle IBM Watson Assistant, il a pu répondre en moyenne aux questions de 7 étudiants sur 10 à la fin de l'année 2018. Une version néerlandophone du bot est également disponible.

38

	Stress & Burn-Out
	SPF Sécurité sociale
	Actif
	Drupal, G-Cloud Greenshift
www.stressburnout.belgique.be	

	eBox Citoyen fédérée
	SPF BOSARMA, BCSS
	Actif
	CSAM, Java, OAuth, G-Cloud Greenshift, services web REST
www.passezadigital.be/ebox	

39

	SPF SS, BCSS
	en cours de développement
	FAS, ITSME, BOSARMA



Reconnaissance numérique et suivi des prestations en ligne pour les artistes

Depuis 2014, les artistes peuvent demander une carte ou un visa artiste auprès de la Commission Artistes. Ces carte et visa sont valables cinq ans. Ils peuvent ainsi percevoir une rémunération limitée nette d'impôt pour leurs prestations artistiques. Depuis 2019, la demande ne doit plus se faire par la poste. En effet, les artistes peuvent facilement l'introduire via l'application web Artist@Work. Outre la carte et le visa, les artistes peuvent demander une déclaration d'activité indépendante. Le site web leur permet également de suivre leurs prestations sous forme numérique. Pour la Commission comme pour les artistes eux-mêmes, l'application offre une véritable simplification administrative. D'autre part, les autorités de contrôle peuvent diminuer l'abus du statut d'artiste. Grâce à sa conception adaptative, le site est également convivial sur les appareils mobiles. En 2017, 13.546 cartes ou visas ont été demandés au total. Fin 2018, la Belgique comptait quelque 38.000 artistes.



Une boîte aux lettres électronique pour les entreprises belges

Depuis plusieurs années déjà, l'ONSS tend à remplacer la communication papier avec les employeurs et les secrétariats sociaux agréés par des envois électroniques. Dans ce contexte, l'eBox Entreprise constitue un instrument essentiel. Dans le futur, elle doit permettre de consulter encore plus aisément les messages envoyés. L'eBox n'est plus liée à des notions spécifiques de la sécurité sociale et est maintenant générique. Les administrations d'autres domaines politiques peuvent également utiliser ce canal. Afin de convaincre les PME de l'intérêt de l'eBox, une procédure simplifiée a été conçue pour l'enregistrement et l'utilisation. À la suite des rencontres avec les entreprises, l'interface et la gestion des accès ont encore été simplifiées. Pour les petites organisations, il suffit de désigner un gestionnaire d'accès principal et de définir une adresse e-mail qui sera utilisée pour les notifications pour accéder à l'eBox. L'eBox offre également une communication bidirectionnelle entre l'État et les entreprises. Il est possible de répondre directement à certains messages depuis l'eBox si l'expéditeur le souhaite. Grâce à la réutilisation de divers éléments de l'eBox Citoyen, l'eBox Entreprise est également devenue une fédération d'eBox. À terme, elle permettra donc aux entreprises de retrouver les communications de toutes les institutions au même endroit. Plus de 67.000 entreprises utilisent l'eBox régulièrement, tandis que 11.000 entreprises ont choisi de recevoir leurs documents uniquement sous forme papier. En 2018, elles ont reçu ensemble plus de cinq millions de documents sous forme électronique.

Évolution de l'eBox Entreprise

- ONSS
- en cours de développement
- CSAM, Java, OAuth, G-Cloud Greenshift, services web REST



Coup de pouce aux entrepreneurs qui deviennent employeurs

Lorsqu'une petite entreprise prend de l'ampleur, elle a tôt ou tard intérêt à attirer ses propres collaborateurs. Toutefois, la transition au statut d'employeur reste souvent un important cap à franchir. Quelles sont les obligations d'un employeur ? Quels sont les coûts à escompter ? Grâce au site web jeveuxengager.be, l'ONSS offre aux entrepreneurs un aperçu clair et réaliste. Le site contient d'ores et déjà une liste de contrôle exhaustive des obligations administratives, des démarches pratiques à entreprendre pour embaucher un travailleur, des témoignages d'entrepreneurs ainsi que des simulations financières. À terme, le site contiendra également des informations personnalisées, mais aussi des canaux pour entrer directement en contact avec l'ONSS, par exemple via le "live chat" ou via l'eBox Entreprise pour les communications officielles. Un tableau de bord permettra à terme à l'entrepreneur de trouver un aperçu de ses données et déclarations, éventuellement remplies par un secrétariat social agréé ou un prestataire de services mandaté.

Polaris

- ONSS
 - Actif, phase 1
 - Angular, G-Cloud Greenshift, Java, JBoss, services web REST
- www.jeveuxengager.be



Des témoignages pour aider les PME à passer au numérique

L'adoption massive de la technologie numérique est l'une des lignes de force de notre politique économique - régionale, nationale et européenne. Le SPF Économie a décidé de sensibiliser les entrepreneurs aux possibilités de l'informatique au moyen du site web promotionnel Jepasseaudigital.be. Le site s'adresse en particulier aux PME et aux indépendants, qui ne sont pas toujours conscients des possibilités et des avantages de la technologie. Des aspects relativement simples et abordables tels que des offres et des factures, des listes de tâches, la gestion des stocks, la communication en ligne ou une boutique en ligne sous forme numérique peuvent faire la différence pour de nombreuses PME. En collaboration avec des organisations régionales qui promeuvent l'entrepreneuriat, le site met en lumière des témoignages concrets. En outre, une boîte à idées permet aux PME de formuler leurs propres propositions.

Je passe au digital

- SPF Economie
 - Actif
 - Drupal
- www.jepasseaudigital.be



Une app pour le secteur horticole compte le solde de jours restants à un tarif favorable

Plus de 60.000 travailleurs saisonniers du secteur horticole bénéficient d'une réduction des cotisations sociales à raison de 65 jours civils par an. Avec la nouvelle app Green@Work, les employeurs peuvent voir le solde de ces 65 jours dont dispose encore un travailleur occasionnel. Ils peuvent ainsi savoir avec certitude si le travailleur est admissible à un emploi comme travailleur occasionnel. Smals a développé l'application dans le cadre du plan pour une concurrence loyale dans les secteurs verts. Le but est de clarifier et de faciliter l'application de la législation relative au secteur et ainsi de prévenir la fraude. L'application a été consultée près de 5.000 fois entre juin et décembre 2018.

Green@Work

- ONSS
 - Actif
 - Java, Angular, G-Cloud OpenShift, PostgreSQL, OAuth, Camel, Jboss
- www.greenatwork.be



Une source de référence pour l'assurance obligatoire contre les accidents du travail

En Belgique, les employeurs sont tenus de souscrire une assurance contre les accidents du travail. Afin de s'en assurer et de pouvoir réagir rapidement en cas d'accident, le secteur des assurances a accès aux contrats enregistrés auprès de Fedris. Smals a développé une nouvelle application en ligne pour le secteur, qui est plus conviviale et plus facile à maintenir. Cette application permet de vérifier à tout moment le statut actuel de l'assurance d'un employeur ou de rechercher un numéro de contrat. Les informations sont enrichies sur la base de la Banque Carrefour des Entreprises. Les anomalies peuvent être identifiées et corrigées immédiatement.

REAT

- Fedris
- Actif
- Angular, CSAM, Java, OAuth2, services web REST, WebApp



Un robot interactif accueille les visiteurs de l'ONSS

Dorénavant, les visiteurs de l'ONSS seront accueillis non seulement dans des bureaux entièrement rénovés, mais il se peut en outre qu'ils soient accueillis par un robot interactif. Grâce à la reconnaissance du langage naturel et à la saisie de données via un écran tactile, le robot peut comprendre et guider le visiteur. Les fonctions les plus fréquemment demandées sont l'aide au visiteur, la réponse aux questions fréquemment posées, l'impression d'une attestation Student@Work et la réalisation d'une brève enquête de satisfaction. Le robot peut également indiquer le chemin à suivre pour rejoindre les bureaux d'autres institutions publiques de la sécurité sociale ou encore consulter l'horaire de la SNCB. Le développement a été confié à un partenaire externe à la demande de l'ONSS. Smals s'occupe de l'intégration dans l'écosystème de l'ONSS, du couplage avec les flux de données sous-jacents et de la gestion quotidienne.

Octroi électronique des mandats des employeurs

Un grand nombre d'employeurs mandatent un secrétariat social agréé ou un autre prestataire de services pour la gestion de leurs obligations en matière de sécurité sociale. Jusqu'il y a peu, l'octroi formel d'un tel mandat, appelé procuration, se faisait exclusivement au moyen d'un formulaire papier. Depuis mai 2018, les employeurs peuvent également émettre un mandat par voie électronique. Cette démarche s'effectue directement dans les applications pour l'identification initiale de l'employeur (Wide) ou la gestion des mandats (Mahis). La Banque Carrefour des Entreprises vérifie immédiatement que le mandataire ou le mandant agit en tant que représentant légal de l'entreprise. Quelques mois après son introduction, la procuration électronique avait déjà été utilisée par quelque 30 % des employeurs existants et plus de 15 % des nouveaux employeurs. L'ONSS traite et contrôle plusieurs milliers de procurations par mois. Le contrôle de la procuration électronique ne nécessite plus d'intervention humaine et le délai d'exécution est minimal.

Analyse et redistribution électroniques des cotisations sociales

Le service Financier et le service Perception de l'ONSS recourent en permanence à des rapports et à des analyses des cotisations sociales perçues par trimestre. Les calculs et les informations collectées servent entre autres à déterminer la clé de répartition pour le financement d'autres institutions publiques de la sécurité sociale. Dans le cadre d'un programme de modernisation plus vaste, une plateforme d'analyse entièrement électronique a été mise à la disposition des agents de l'ONSS en 2018. Celle-ci est en outre reliée à la base de données remaniée des comptes employeurs. Cette solution remplace le traitement des données de plusieurs systèmes plus anciens, lesquels ont été répertoriés et regroupés. Auparavant, la collecte des rapports et les contrôles s'effectuaient souvent sur papier. Grâce aux nouveaux instruments d'analyse, des contrôles rigoureux, approfondis peuvent être réalisés en moins de temps.

Nouveaux fondements pour la gestion des comptes employeurs

Les fondements de la modernisation des comptes employeurs ont été posés. Ceci implique que de nouveaux concepts ont été définis et intégrés dans une nouvelle structure de banques de données. Plus de 300.000 comptes employeurs avec leurs trimestres et écritures comptables correspondants ont entre-temps été migrés vers cette nouvelle structure. Durant la période à venir, les banques de données anciennes et nouvelles continueront d'exister. Un mécanisme de synchronisation permet de maintenir la cohérence des données dans les deux systèmes. Au cours des prochaines années, le trajet de modernisation sera axé sur l'élimination des vieilles technologies et leur remplacement par de nouvelles applications de pointe. Les premières nouvelles interfaces pour la consultation des nouveaux comptes employeurs sont entre-temps accessibles au service Perception de l'ONSS.

Une plateforme réutilisable pour la création d'attestations numériques

Les employeurs, les secrétariats sociaux agréés, les prestataires de services et l'ONSS interagissent de plus en plus en ligne. Les attestations ou lettres n'existent ainsi plus que sous forme électronique et sont délivrées via l'eBox. Un service générique de production de documents assure la conservation et la mise à disposition centralisées des documents, ainsi que la génération automatique de millions de documents électroniques en masse. Depuis 2018, cette plateforme générique réutilisable permet d'enrichir les informations présentes dans des sources authentiques liées et de les faire signer numériquement, avant de livrer un document ou une attestation sous forme numérique, ou sur papier si tel est le souhait. Cette fonction est utilisée par le Frontoffice de l'ONSS pour délivrer annuellement plusieurs milliers d'attestations sur une base ad hoc. Celles-ci sont maintenant établies et envoyées avec une intervention humaine minimale.

Des informations sur les comptes employeurs dans un environnement de travail unique à l'ONSS

Désormais, les agents de l'ONSS retrouvent les informations des comptes employeurs entièrement remaniés dans une interface synoptique orientée tâches et associée à des processus de travail transversaux. Ils peuvent rapidement retrouver un employeur à partir d'une tâche et immédiatement consulter les détails tels que la signalétique. Dans le futur, ils pourront également consulter les paiements et arriérés. Ils disposent ainsi bien plus rapidement d'un aperçu exhaustif de la situation de chaque employeur, y compris tous les éléments comptables. Grâce à l'intégration dans le nouvel environnement de travail, les agents de l'ONSS ne doivent plus chercher ces informations séparément dans une application de la précédente génération. À terme, le module de consultation du compte employeur pourra également être réutilisé pour permettre à l'employeur d'accéder lui-même aux informations de son propre compte.

Les attestations relatives aux arriérés de cotisations des employeurs de plus en plus traitées automatiquement

Sous réserve de démontrer un intérêt légal, il est possible de demander à l'ONSS un aperçu de la solvabilité et des éventuels arriérés de cotisations d'un employeur. Le calcul de ces arriérés de cotisations a été nettement simplifié à cet effet. En 2018, 94 % des quelque 120.000 demandes ont ainsi été traitées automatiquement, sans l'intervention manuelle des agents du service Perception. Début 2019, le nombre de demandes traitées manuellement a encore diminué de moitié. Depuis 2018, les grands demandeurs, tels que les banques pour l'octroi de crédits et les régions qui décident d'agréments ou de subsides, peuvent demander des informations à profusion au moyen de services web. Depuis 2019, dans le cadre d'un marché public, les pouvoirs adjudicateurs ont également la possibilité de vérifier les éventuels arriérés de cotisations des fournisseurs candidats via le nouveau service. Plus tard, une application web permettra aux entreprises de demander elles-mêmes une attestation en ligne, afin qu'elle parvienne automatiquement dans leur eBox.

Le profil employeur, outil universel pour l'amélioration des processus

Les arriérés de cotisations sociales peuvent constituer une menace à la continuité d'une entreprise. Parfois, il peut s'agir d'une fraude. L'emploi est alors menacé et les arriérés de cotisations sont souvent difficiles à récupérer. Afin de mieux et plus rapidement évaluer la situation de chaque employeur ainsi que les risques spécifiques, les services de l'ONSS disposent d'une présentation visuelle de quelque 30 indicateurs sur un seul écran synoptique. Cet instrument transversal permet de piloter les processus de l'ONSS en fonction d'un objectif - par exemple l'accélération d'un recouvrement, la continuité de l'entreprise, la détection de fraude... Il s'agit d'une approche scientifique basée sur l'analyse des données. Par le biais de services web, le profil employeur peut aussi être directement associé à d'autres applications internes de l'ONSS, par exemple pour fixer des priorités dans le traitement des anomalies.

Évolution de la gestion des mandats

	ONSS
	Actif
	eID, Java, Oracle, WebApp, services web

Analyse et redistribution

	ONSS
	Actif
	Java, Oracle BI

Comptes employeurs MODCOM

	ONSS
	Actif
	Java, Oracle, services web REST

MODCOM Consultation

	ONSS
	Actif
	Angular, Java, Oracle

HarmAttest

	ONSS
	Actif
	eBox Entreprise, Java, Oracle, services web REST
	onss.fgov.be/fr/attests

Profil employeur 2018

	ONSS
	actif, phase 2
	Angular JS, services web REST, SAS



Un workflow numérique pour les questions orales au Parlement belge

Questions orales

	La Chambre
	Pilote
	G-Cloud SPaaS

De plus en plus de questions et d'interpellations sont traitées oralement à la Chambre des Représentants, cœur de la démocratie belge. Jusqu'il y a peu toutefois, le traitement des questions générait une administration importante, en partie sur papier. À compter de la législature de 2019, le traitement des questions orales se déroule de façon totalement électronique, tant pour les séances plénières que pour les commissions parlementaires. Un workflow intégré remplace pas moins de quatorze applications informatiques distinctes parmi les services concernés - de l'introduction d'une question à sa transcription, sa traduction et sa publication. Il s'agit là d'un bond en avant vers une administration efficace et sans papier, ainsi que vers une plus grande transparence dans le fonctionnement de notre démocratie.



Un environnement de travail unique et des processus de travail adaptables en toute flexibilité à l'ONSS

Processus de travail de l'ONSS

	ONSS
	programme pluriannuel, actif phase 3
	Angular JS, Camunda BPMN, Event bus, Java, services web REST

Dans un programme pluriannuel, l'ONSS vise un service encore plus performant et un travail de fond plus riche pour ses quelque 1.000 collaborateurs. Après un environnement de travail unique avec une gestion automatique des tâches, des processus numériques adaptables ont été introduits. Grâce à un pilotage permanent des processus, la collaboration entre les différents services et leurs applications informatiques internes est améliorée avec souplesse. Les informations en provenance de dizaines d'applications spécifiques à un domaine sont réunies sur l'écran d'accueil de l'utilisateur. Grâce à l'utilisation novatrice d'une architecture orientée événements, des "événements" dans l'une des applications informatiques sous-jacentes peuvent également planifier ou exécuter une tâche automatiquement. Tandis que l'utilisateur de l'ONSS peut travailler plus aisément, la question du citoyen ou de l'entreprise prime sur la structure formelle de l'organisation. Le travail de recherche et les tâches routinières prennent de moins en moins de temps, de sorte que les agents de l'ONSS peuvent pleinement se consacrer aux dossiers, aux interprétations et aux décisions de fond. Les composants logiciels sont délibérément génériques et réutilisables, autorisant un environnement évolutif et une réduction des coûts. Un reporting générique procure une traçabilité et un meilleur aperçu de l'ensemble des processus et des tâches associées. En 2019, la gestion de toutes les données de contact pour les applications de l'ONSS a été rassemblée. Entre autres, le suivi proactif des employeurs et la délivrance des attestations ont déjà été intégrés dans le nouvel environnement de travail.



Envoi électronique pour les avocats, les notaires et la justice

	eJustBox
	SPF Justice
	actif phase 2
	eID, eHealth-Box, G-Cloud Greenshift, Java, Oracle

Les flux de documents au sein de l'appareil judiciaire s'effectuent encore souvent par courrier recommandé. Grâce à l'utilisation de l'eJustBox, une boîte aux lettres électronique sécurisée avec réception certifiée, ces échanges peuvent maintenant se faire plus rapidement et à moindre coût en ligne. Depuis 2017, les justices de paix peuvent numériser totalement leur flux de données vers le Moniteur belge, pour plus de 20.000 déclarations d'incapacité annuelles. Les greffes communiquent en ligne également. Depuis 2018, les avocats, notaires, huissiers de justice et auditorats du travail peuvent également envoyer des documents via l'eJustBox. En 2019, la Fédération royale du Notariat belge et les tribunaux de police entre autres y seront ajoutés. Cette eBox pour la Justice réutilise largement la technologie de l'eHealthBox pour le secteur médical, enrichie d'un contrôle des accès basé sur le rôle du SPF Justice, en combinaison avec l'eID. Le projet est largement rentabilisé par une baisse des frais postaux et de la charge administrative. En 2018, cette application a autorisé près de 400.000 envois électroniques.



Suivi plus rapide et plus efficace des plans de paiement de l'ONSS

Suivi et délais	
	ONSS
	Actif
	eBox Entreprise, Java, microservices, Oracle onss.fgov.be/fr/attests

Lorsqu'un employeur ne paie pas à temps ses cotisations de sécurité sociale, par exemple en raison de difficultés économiques, l'ONSS peut proposer un plan de paiement d'un commun accord. Un accord administratif peut même prévoir une réduction ou une exemption de certains intérêts ou amendes. L'ONSS favorise ainsi la continuité de l'entreprise et de l'emploi. Grâce à l'amélioration des processus par leur informatisation, les employeurs reçoivent désormais un rappel automatique de paiement dans leur eBox. Les agents de l'ONSS reçoivent un avertissement lorsque le plan de paiement n'est pas honoré. Au besoin, ils peuvent encore intervenir, exiger les paiements par voie de contrainte ou encore mettre fin au plan de paiement ou à l'accord administratif. Le but est de limiter le nombre de procédures judiciaires. Grâce à cette méthode de travail et à l'application de la contrainte, quelque 43.000 procès ont été évités en 2018.



Les signaux pour la détection de la fraude dans un environnement de travail orienté processus

Détection de la fraude sociale	
	ONSS
	Actif
	Java, Neo4J, Oracle, R, SAS

La cellule de détection de l'ONSS développe des modèles pratiques pour détecter et traiter les signaux de fraude sociale potentielle. En 2018 ont été jetées les bases d'un système permettant de proposer les résultats de la détection dans l'environnement de travail numérique synoptique et orienté processus de l'ONSS. Auparavant, les listes d'indices étaient majoritairement examinées de façon ponctuelle et, suivant la situation, suivies avec d'autres départements de l'ONSS. Grâce à l'intégration des résultats de l'analyse et de la détection dans l'environnement de travail numérique global, le suivi peut dorénavant s'effectuer beaucoup plus rapidement et en partie automatiquement. Depuis 2017, des techniques d'analyse et de visualisation de réseaux sont déjà concrètement appliquées dans la lutte contre la fraude, en particulier contre le dumping social et l'abus du "superbonus". La méthode de travail relative au superbonus a été intégrée dans l'environnement de travail numérique en phase de test, en tant que pilote pour une utilisation généralisée des analyses graphiques à l'ONSS.



Économies substantielles grâce à l'archivage des bases de données

Database Archiving	
	ONSS
	Actif
	Event Bus, G-Cloud AaaS, HFS, Java

Lorsque des objets volumineux et des informations relativement anciennes restent longtemps dans une base de données, cela peut ralentir le fonctionnement des applications et augmenter les coûts. Smals a dès lors développé une solution générique permettant d'archiver des informations issues d'une base de données tout en préservant leur force probante juridique. Suivant les besoins, toutes les informations peuvent rester consultables dans l'application d'origine, tandis que le temps de chargement diffère selon l'âge des informations. Pendant six mois, les informations reposent dans une mémoire temporaire performante, après quoi elles sont sauvegardées à long terme à l'aide du G-Cloud Archiving-as-a-Service. L'archivage des bases de données est utilisé entre autres pour une application de gestion de dossiers du service Perception de l'ONSS ainsi que pour l'eBox Entreprise. Pour l'eBox, le volume de stockage dans la base de données et le prix mensuel ont baissé de plus de 90 %.





ILIAS



Défense



Actif



G-Cloud BaaS, IaaS, HypaaS, STaaS

Un projet pilote d'infrastructure cloud pour la logistique de la Défense belge

Afin d'utiliser au mieux son personnel informatique qualifié pour des tâches qui contribuent directement à notre sécurité et à notre défense nationale, la Défense belge a décidé de placer à terme des applications de gestion générale dans un cloud gouvernemental. En 2018, dans une phase pilote, une première application de gestion logistique a été migrée dans une zone bien sécurisée du G-Cloud, avec une plus grande puissance de calcul. Cette opération s'est effectuée en étroite collaboration avec la Défense et le fournisseur externe de l'application. Grâce au succès du projet pilote, d'autres applications "corporate", par exemple pour les ressources humaines et l'administration des salaires, pourront à terme être gérées en commun.



BelirisEDM



Beliris



Actif



SharePoint 2016

Des processus de travail sans papier pour les travaux publics à Bruxelles

Beliris, une organisation du SPF Mobilité et Transports, réalise des projets de construction, de rénovation et de restauration dans la ville de Bruxelles. Il s'agit tant de chantiers assez limités que de réalisations monumentales comme la rénovation de l'Atomium ou la construction de la ligne de métro Nord. Beliris assure le suivi des dossiers de A à Z, depuis l'étude jusqu'à la livraison. Une nouvelle plateforme collaborative dotée d'une gestion centralisée des documents et des versions ainsi que de fonctions de recherche a été étoffée avec des processus de travail électroniques. Les processus décisionnels internes, avec des documents papier et autres signataires, ont déjà été entièrement numérisés en 2018. En 2019, la signature numérique sera également introduite pour l'échange externe de documents avec les entrepreneurs, les architectes... Les travaux publics peuvent ainsi être mieux suivis et exécutés plus rapidement.

46



Sécurité et confidentialité garanties pour les nouvelles applications du portail



New eDU



eHP, BCSS, Smals



Actif



SharePoint

Le portail belge de la sécurité sociale et le site portail de la plateforme eHealth contiennent ensemble plus de 200 applications en ligne destinées aux citoyens, aux employeurs, aux secrétariats sociaux, aux fonctionnaires et aux professionnels de la santé. Lorsqu'une nouvelle application est déployée, la protection de la vie privée et la sécurité de l'information font l'objet d'une attention particulière. Aussi le Dossier unique électronique contient-il pour chaque application les détails nécessaires avec les informations demandées, le propriétaire et le sous-traitant, la finalité et la protection prévue. Ces informations servent de base à une approbation formelle, entre autres par l'Autorité belge de protection des données (APC). Un workflow entièrement numérique garantit un traitement efficace, conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD). Chaque Dossier unique indique également la part des logiciels qui ont été réutilisés ou qui peuvent être réutilisés.



Software ReUse Catalogue



Smals



Actif



Elasticms, ElasticSearch

reuse.smals.be

Un catalogue pour promouvoir l'échange d'éléments informatiques réutilisables

En 2018, à l'initiative des institutions publiques de la sécurité sociale, Smals a élaboré un catalogue en ligne décrivant des éléments informatiques réutilisables. Il peut s'agir de logiciels, de composants fonctionnels et techniques ou de services intégrés. Début 2019, le catalogue répertoriait déjà 62 éléments réutilisables, fournis par Beliris, eHealth, Fedris, le SPF BOSA, la BCSS, l'ONSS, Sigedis et Smals. Pour chaque élément, le site présente les fonctionnalités, les caractéristiques techniques, les personnes de contact ainsi que la documentation disponible. Le catalogue s'inscrit dans une initiative plus large destinée à promouvoir la réutilisation des logiciels au sein de la sécurité sociale belge. Chez Smals, la réutilisation des logiciels s'est traduite par une économie de 13 % sur le coût des projets concernés en 2018.



Liste récapitulative des projets de 2018

1733	SPF SSCE, SPF Intérieur	34
Activités complémentaires	ONSS	39
AI @Frontoffice	ONSS	42
Analyse & redistribution	ONSS	42
Artist@Work	ONSS	40
BelEESSI	SPF SS, BCSS	39
Beliris EDM	Beliris	46
BelRAI 2.0	SPF SSCE	33
Chatbot Student@Work	ONSS	39
Comptes employeurs MODCOM	ONSS	42
Database Archiving	ONSS	45
Détection de la fraude sociale	ONSS	45
DigiWal	FAMIWAL	31
Document Library	ONSS	43
eBox Citoyen fédérée	SPF BOSA, BCSS	38
eBox Entreprise	ONSS	40
eHealthBox High Capacity	eHP	37
eJustBox	SPF Justice	45
EMSR	SPF SSCE	35
Évolution de la gestion des mandats	ONSS	42
e-Youth	Jongerenwelzijn	31
FCC 2.0	Jongerenwelzijn, Kind & Gezin, VAPH, VAZG, WVG	31
G-Cloud API Gateway	eHP, SPF BOSA, SPF Fin, ONSS, Smals	34
Green@Work	ONSS	41
HarmAttest	ONSS	43
Healthy Volunteers Management	AFMPS	37
ILIAS	Défense	46
INSISTO	Jongerenwelzijn	31
IntraSPPIS	SPP IS	33
Je passe au digital	SPF Économie	41
JeVeuxReprendre.be	SPF SS, SPF ETCS	39
MediPrima v2	eHP, CAAMI, BCSS, SPP IS	35
Mistatis	SPP IS	33
METAXA	Kind & Gezin, VUTG	30
MODCOM Consultation	ONSS	43
MutWeb	OCM	37
MyBenefits	BCSS	33
MyFamiwal	AViQ, FAMIWAL	30
MyHandicap	SPF SS	32
New eDU	eHP, BCSS, Smals	46
Orgadon	AFMPS, SPF SSCE	35
Personal Health Viewer	SPF SSCE	35
Polaris	ONSS	41
Processus de travail ONSS	ONSS	44
Profil employeur 2018	ONSS	43
Questions orales	La Chambre	44
REAT	Fedris	41
RECAST	AFMPS	36
SADM v2	AFMPS	36
Software ReUse Catalogue	Smals	46
Stress & Burnout	SPF SS	38
Suivi & délais	ONSS	45
Vitalink 2.0	VAZG	32
VONS	AFMPS	37

Services

SERVICES

Nouveaux services

Camunda BPMN

L'informatisation de processus complexes au sein d'une organisation requiert une approche à la fois structurée et flexible. Grâce au logiciel open source Camunda, les flux d'information peuvent être décrits numériquement, automatisés et adaptés progressivement selon le standard BPMN (Business Process Model & Notation). Ce logiciel a déjà été utilisé avec succès à l'ONSS pour l'introduction de processus de travail flexibles et est à l'étude pour les réformes des allocations familiales chez Kind & Gezin. Il autorise également des processus asynchrones et hors ligne, par exemple pour un traitement manuel. Il est possible de cesser et de reprendre une activité, d'adapter des variables et d'annuler ou de suspendre un processus. Smals rassemble de l'expertise autour de cette méthode de travail.

Technologie du chatbot

Demander des informations par messagerie instantanée semble tout naturel, même si cela consiste à parler à une machine. En 2018, le département Smals Research a livré un chatbot opérationnel pour le support de l'application Student@Work de l'ONSS. Celui-ci permet de répondre automatiquement, jour et nuit, aux questions les plus fréquemment posées par les étudiants sur le travail des étudiants. La technologie est suffisamment mature et permet de formuler une réponse fiable dans plus de 70 % des cas. La technologie du chatbot permet ainsi d'accélérer le temps de réaction et de réduire le volume des questions traitées par un centre de contact. Le choix s'est porté sur IBM Watson, qui a atteint une bonne fiabilité par rapport à diverses alternatives, également en français et en néerlandais. Le chatbot peut par exemple être intégré dans un site portail, dans Facebook Messenger....

Jenkins

L'écriture et le déploiement de logiciels ne constituent pas un processus unique. La méthode est idéalement standardisée, réitérable et totalement intégrée. Jenkins est un environnement technique permettant une intégration/livraison continue. Il permet notamment de "construire" et de tester de nouvelles versions de façon parfaitement réitérable. Smals utilise également cette technologie pour coordonner et exécuter des tâches batch "non critiques", soit manuellement soit à intervalles réguliers. Outre l'exécution des tâches batch, la solution permet de consulter rapidement et visuellement l'état des tâches batch à tout moment via des tableaux de bord.

Microservices

Les applications auto-écrites deviennent de plus en plus complexes et les exigences en matière de performance ne cessent d'augmenter. Une tendance architecturale récente consiste dès lors à diviser celles-ci en composants fonctionnels ou "microservices". Chaque microservice peut ainsi être développé, adapté et déployé en toute indépendance sur une infrastructure correctement dimensionnée. Cela permet de prévoir des ressources supplémentaires lorsque l'un des composants ralentit l'ensemble. Plusieurs microservices peuvent être développés dans différents langages de programmation et réagir à différents types d'événements. L'architecture convient aussi parfaitement à la nouvelle génération d'applications cloud.

Authentification mobile

Une authentification forte pour un accès sécurisé aux applications e-gouvernementales est possible depuis longtemps avec, par exemple, la carte d'identité électronique (e-ID). Ce n'est toutefois pas une option pour les applications mobiles, en raison de l'absence d'un lecteur de carte. Aussi l'initiative belge "itsme" offre-t-elle une alternative grâce à un enregistrement unique de votre e-ID ou de votre carte bancaire. Vous pouvez ensuite vous connecter en ligne via un smartphone avec l'authentification itsme, qui utilise un code PIN de votre choix ou votre empreinte digitale. Le service est un partenaire reconnu du SPF BOSA/DG Transformation digitale pour la gestion des accès via CSAM. Depuis le début de 2018, Smals développe des applications mobiles avec authentification forte via CSAM et itsme.



Robotic Process Automation (RPA)

Les tâches répétitives sont souvent rébarbatives et peu intéressantes pour les fonctionnaires. Dans les situations où l'automatisation complète d'un processus irait beaucoup trop loin, la Robotic Process Automation (RPA) peut être une solution pour répondre à des besoins spécifiques. Il s'agit d'une solution temporaire, rapidement utilisable qui consiste à assigner une tâche à un "bot". Pour ce faire, il est possible de préciser les étapes à suivre une par une, un peu comme des macros, ou même d'exécuter la tâche à l'écran afin que l'ordinateur "apprenne" les étapes. Une solution RPA peut être démarrée manuellement par l'utilisateur ou automatiquement en réaction à un "événement". Smals a mis en place un projet pilote basé sur UiPath pour le département juridique de l'ONSS.

Page de statut ehealth

Lorsque des services en ligne assurent une fonction hautement critique, comme les services de base de la plateforme eHealth, le moindre problème technique peut entraîner un impact immédiat sur le travail de centaines de professionnels, médecins, pharmaciens... Dans pareil cas, une communication rapide et claire est nécessaire pour permettre aux groupes cibles de mieux comprendre la situation et d'y réagir le plus efficacement possible. Depuis août 2018, à la demande de la plateforme eHealth, Smals a mis en place un site web, indépendant de l'infrastructure de Smals, sur lequel les incidents et les interventions planifiées sont signalés. Grâce à une collaboration entre plusieurs équipes de Smals, notamment celles chargées de la communication, de l'exploitation et de la supervision, les urgences sont signalées sept jours sur sept sur www.status.ehealth.fgov.be et sur Twitter: [@ehealthplatform](https://twitter.com/ehealthplatform).



Services G-Cloud

En 2018, le programme G-Cloud des services publics fédéraux et des institutions publiques de la sécurité sociale a connu une croissance considérable, notamment dans l'utilisation des services existants. Le but est d'élaborer des technologies novatrices en gestion commune, notamment en matière d'infrastructure et de plateformes génériques. Le programme consiste à chercher des synergies en matière d'infrastructure et d'applications génériques, via des services informatiques classiques et des services cloud de nouvelle génération.

Smals agit en qualité d'opérateur et/ou d'intégrateur technique au profit de ses membres. L'initiative est supervisée par le gouvernement fédéral, sous le contrôle stratégique du G-Cloud Strategic Board (GCSB) et le contrôle opérationnel du G-Cloud Operational & Programme Board (COPB).

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

API Gateway

Pour construire et maintenir un écosystème de grandes applications complexes sur mesure, un socle commun est souhaitable. Si dans le passé, la technologie "Service Bus" était encore utilisée, en 2018, Smals a pour la première fois déployé à grande échelle une technologie de nouvelle génération basée sur des interfaces de programmation (Application Programming Interfaces ou API en anglais). Les nouveaux services supportent des services web basés sur REST, JSON et SOAP/XML. Ils reposent sur la technologie existante d'Axway. La technologie facilite le couplage de nouvelles applications complexes avec des infrastructures et des banques de données existantes. Elle vérifie la sécurité et la conformité technique et permet de contrôler la charge du système ainsi que la vitesse de traitement. Le service fait partie de la Federal Service Platform, supportée conjointement par le SPF Finances, le SPF BOSA, la plateforme eHealth, la BCSS et Smals.

Archiving-as-a-Service (AaaS)

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

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

Backup-as-a-Service (BaaS)

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

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

BeConnected

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

Datacenter-as-a-Service

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

IaaS Hypervisor-as-a-Service (HypaaS)

L'attribution, l'accroissement et la réduction de capacité système figurent parmi les avantages types du cloud computing. Pour les professionnels de l'infrastructure qui possèdent déjà une vaste expérience de la technologie de virtualisation, il existe le service IaaS Hypervisor-as-a-Service. Celui-ci permet aux spécialistes informatiques d'accéder eux-mêmes à un environnement Hypervisor (VMWare) et de déployer des serveurs virtuels à loisir. L'infrastructure serveur sous-jacente est gérée et dimensionnée depuis le G-Cloud. L'approche Hypervisor correspond étroitement à la gestion d'infrastructure informatique classique et requiert les connaissances techniques nécessaires, mais épargne à l'institution la gestion du hardware. Ce service G-Cloud est facturé en fonction de la capacité système réservée, laquelle peut être augmentée ou réduite sur simple demande.

IaaS Storage-as-a-Service (StaaS)

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

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

IaaS Virtual-Machine-as-a-Service (VMaaS)

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



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

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

Internet Access Protection (IAP)

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

Dans sa forme standard, l'IAP procure une connexion internet via FedMAN, sécurisée via antivirus, DNS (domain name system), pare-feu, NTP (network time protocol) et SIEM. Optionnellement, des connexions VPN, une sécurisation de la messagerie électronique via antispam et antivirus, un chiffrement avec inspection des virus, etc. sont possibles. Grâce à une structure de gouvernance commune, chaque institution détermine encore elle-même ses règles de sécurité, tandis que le contrôle de ces règles et la gestion journalière des composants technologiques dans le G-Cloud sont assurés. Bien que le G-Cloud IAP mette en place une couche de protection supplémentaire parmi toutes les institutions reliées, les zones de sécurité propres à chaque institution sont totalement isolées.

IT Service Management (ITSM)

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

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

PaaS Greenshift Containers

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

Cette approche représente une toute nouvelle méthode de développement et de déploiement d'applications. Dans sa version la plus récente, le G-Cloud PaaS Greenshift est basé sur des conteneurs (Docker). Pour leur développement, une étroite collaboration a lieu avec les spécialistes techniques du fournisseur open source Red Hat. Chaque conteneur est un environnement

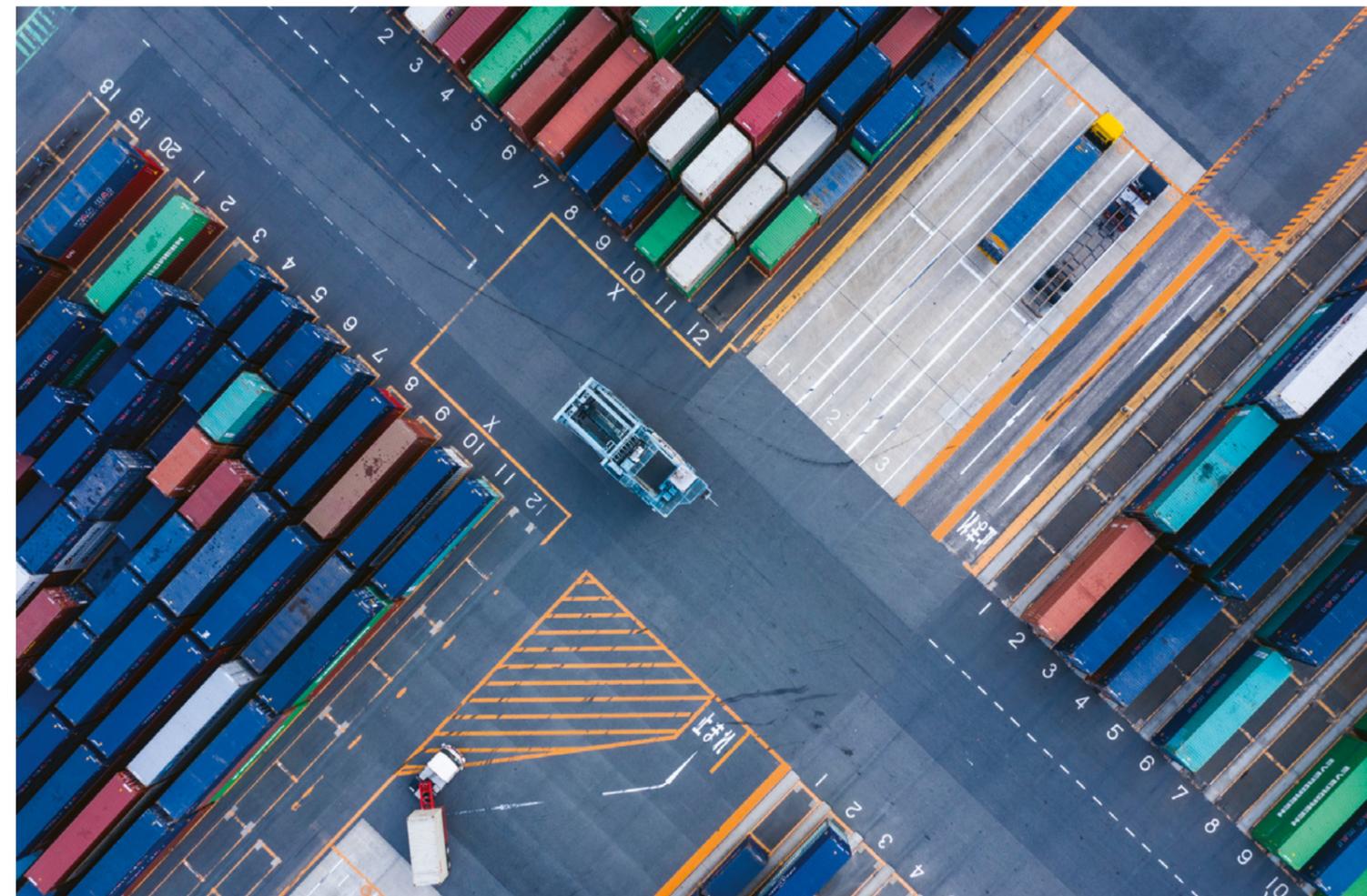
totalement séparé dans lequel tourne une application. Ces conteneurs peuvent être multipliés très rapidement, par exemple lorsque la charge de travail augmente.

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

Unified Communications & Collaboration-as-a-Service (UCCaaS)

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

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



Centres de compétences

Analyse business & Architecture

Le Business Architecture Board veille à l'application cohérente de la vision et de la stratégie informatiques, à l'analyse de l'impact, à l'élaboration de solutions réutilisables et à l'optimisation des processus. Une équipe d'analystes business de Smals, possédant une expérience pratique parmi les administrations concernées, aide à analyser et à améliorer les processus business. Sur la base de leur analyse, ils formulent des solutions réalistes, axées sur la pratique. Ces solutions sont soumises à l'institution et aux analystes fonctionnels qui concrétiseront le projet. Dans la phase cruciale du lancement d'un nouveau projet informatique, ceci permet de détecter systématiquement des opportunités d'harmoniser encore mieux le fonctionnement de l'organisation et des applications informatiques.

Data mining (analyse prédictive)

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

Data Quality

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

Gestion de dossiers (case management)

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

Méthodologie (PRINCE2, MSP)

Afin de pouvoir garantir à grande échelle un résultat prévisible, Smals applique une approche de projet standardisée pour le développement de logiciels et pour des projets d'infrastructure. Ceci

permet d'avoir une meilleure prise sur la planification, l'exécution, le contrôle, l'ajustement et le cycle de vie total. Smals est passée à une méthodologie basée sur PRINCE2, avec une grande attention pour la définition des exigences utilisateurs et les tests. Smals se rapproche ainsi encore davantage des standards européens et internationaux en matière de méthodologie. L'approche choisie répond encore mieux à la tendance actuelle, notamment l'importance de disposer d'un business case solide et le choix du développement Agile. Pour les vastes programmes pluriannuels, MSP (managing successful programmes) est utilisé.

Services web (REST)

Une communauté d'architectes d'applications se concerta dans le programme du G-Cloud sur les standards techniques à appliquer. Grâce à l'utilisation de standards communs, les applications complexes de l'État pourront collaborer entre elles plus aisément. Pour les services web de nouvelle génération, basés sur le Representational State Transfer (REST), un guide de style a été développé avec des consignes techniques. Plus d'informations : www.gcloud.belgium.be/rest/.

SharePoint

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

Software testing

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

Standards Java (JDSS)

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

Usability

L'utilisabilité ("usability" en anglais) indique dans quelle mesure un produit ou service peut être utilisé de manière efficace et intuitive. L'évaluation tient notamment compte des besoins et des tâches de l'utilisateur d'applications et de plateformes numériques (applications, sites web, sites intranet, plateformes mobiles...). Smals offre son aide à la conception graphique d'interfaces et d'interactions avec l'utilisateur et veille à une "usability review", à des tests et à des rapports de résultats. En 2018, l'oculométrie des utilisateurs a également été mise en place avec succès par ordre du SPF Finances, ce qui s'est traduit par une amélioration tangible de l'expérience utilisateur. Smals vise une expérience utilisateur positive pour les sites web et applications. L'équipe Usability met à disposition un guide de style comportant des règles, des recommandations et des composants pour des applications web conviviales. Smals aide également ses membres à adapter leurs applications aux nouvelles exigences européennes concernant l'accessibilité numérique des applications web en ligne et des sites web gouvernementaux.



Développement de logiciels et réutilisation

Agile Development

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

Applications portail

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

Banque de données orientée graphe - Neo4J

Bien souvent, les structures de banque de données classiques sont moins appropriées pour examiner avec efficacité et flexibilité les relations complexes entre les données présentes dans de grands fichiers de données. En effet, la logique d'une banque de données orientée graphe convient mieux pour cela. Les éléments (nœuds) sont affichés dans un schéma de réseau, qui présente visuellement leurs relations mutuelles. Avec une banque de données orientée graphe comme Neo4J, il est relativement simple d'effectuer ou d'adapter une recherche dans les données. Cette technologie est utilisée avec succès dans le cadre de la lutte contre la fraude sociale, pour détecter et mieux comprendre de nouveaux phénomènes.

eBox

La boîte aux lettres électronique sécurisée "eBox" permet d'échanger des documents ou des tâches, par exemple entre les institutions de la sécurité sociale et les entreprises belges (eBox Entreprise) ou encore, sous la surveillance du SPF BOSA, entre les autorités belges et le citoyen (eBox Citoyen). Outre la garantie d'un échange valide, le système offre une parfaite intégration avec des sites portail, des applications et des workflows. Le destinataire dispose ainsi d'un aperçu convivial de ses dossiers en cours, où les données déjà connues sont préremplies pour une meilleure qualité des données et une efficacité accrue. Cette technologie a été davantage adaptée à divers besoins spécifiques du secteur des soins de santé, comme la réception confidentielle garantie, la création de publipostages spécifiques et l'intégration avec des logiciels médicaux au moyen de services web. Depuis le printemps 2019, un envoi via l'eBox est juridiquement équivalent à un courrier recommandé (loi du 27/2/2019 relative à l'échange électronique, art. 7).

Elasticms

Pour créer des sites web avec des informations issues de sources diverses ou recueillies via des recherches, le système de gestion de contenu (CMS en anglais) Elasticms constitue une intéressante alternative open source. La gestion du contenu et l'affichage du contenu sont ici totalement séparés, afin de garantir un haut niveau de sécurité. Grâce à son architecture unique, le CMS convient parfaitement pour tourner sur une infrastructure cloud de la dernière génération (conteneurs). Il est ainsi très facile de juxtaposer des environnements de développement, de test, d'acceptation et de production, ainsi que d'élargir rapidement la capacité lorsque l'activité sur le site web augmente de façon explosive.

Gestion des applications

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

Infrastructure Big Data - Hadoop

Le rassemblement et la consultation de plusieurs fichiers de données gigantesques permet d'acquérir de nouvelles visions et d'intégrer de meilleurs contrôles dans les processus administratifs. Pour rendre le traitement de données réalisable dans la pratique, Smals supporte le logiciel open source Hadoop. Celui-ci permet d'intégrer plusieurs ordinateurs dans un cluster afin de traiter les données plus rapidement. Tant le stockage que la consultation des données sont décentralisés, de sorte que les manipulations lourdes puissent quand même être exécutées avec du matériel "standard".

Keycloak

Keycloak est une solution open source de gestion d'identités et d'accès, qui permet de plus facilement coupler des applications à un service central ou "défédéré" de gestion des utilisateurs. Cette solution fonctionne avec des protocoles standard comme OAuth et SAML (Security Assertion Markup Language). Keycloak permet de combiner des niveaux de sécurité stricts et granulaires avec une convivialité, en particulier pour les applications mobiles. Cette solution supporte Sign-On, de manière à cacher la complexité des applications sous-jacentes à l'utilisateur.

Services de banque de données

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

Services SOA

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

Système Flux

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



Time Series Database - InfluxDB

Pour analyser dans le temps des séries de données et détecter rapidement une situation qui s'écarte d'un modèle habituel, Smals recourt à une Time Series Database (TSDB). En comparaison d'une banque de données traditionnelle, le produit InfluxDB est plus approprié pour les logiques complexes et les gros volumes traditionnels. Smals a introduit cette technologie avec succès afin de créer une application de monitoring pour le fonctionnement de la plateforme eHealth et de l'écosystème d'applications connexes.

User & Access Management (UAM)

Sécurité et convivialité vont de pair grâce à la gestion des utilisateurs de Smals, réalisée en collaboration avec le SPF BOSA DG Transformation digitale et intégrée dans l'offre de services G-Cloud. En effet, le User Access Management permet à un utilisateur d'accéder en toute sécurité à des dizaines d'applications, sans devoir s'authentifier répétitivement. La gestion des utilisateurs est confiée à une personne désignée à cette fin dans l'institution ou l'entreprise. Lorsqu'un utilisateur ne travaille plus pour une entreprise ou une institution, son accès peut être supprimé rapidement. En outre, la gestion peut être adaptée sur la base de règles métier. Pour une sécurisation toujours plus grande, une identification à deux facteurs est possible, sur la base d'un mot de passe et d'un token, de l'eID, de l'application itsme ou d'un Time-based One-time Password (TOTP). Les données des utilisateurs ainsi que les autorisations peuvent être stockées sous forme distribuée.

Web Content Management (WCM)

Le développement et la gestion de sites web requièrent une approche différenciée, où la plateforme technique (CMS ou Content Management System), le contenu et le design doivent pouvoir évoluer individuellement. Il y a quelques années, Smals a dès lors élargi son offre CMS actuelle avec le logiciel open source populaire Drupal. Drupal 8 est le standard actuel pour les projets web chez Smals. Le portefeuille de projets Drupal réussis s'est considérablement étoffé ces dernières années. ElasticSearch a également été utilisé pour des solutions qui nécessitent une fonctionnalité de recherche approfondie. Pour les projets collaboratifs et documentaires, Smals utilise entre autres Microsoft SharePoint.

Workflow PDF

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

Infrastructure

Continuité business

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

Data centers

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

La sécurisation physique comprend entre autres un contrôle permanent des accès par des caméras et des agents de sécurité sur place, un système de climatisation, ainsi qu'un système de détection et de lutte contre l'incendie de haute qualité (non nuisible au matériel informatique). L'infrastructure électrique est dédoublée à 100 % et protégée par plusieurs groupes de batteries de secours et différents générateurs de secours au diesel. Le réseau de données est également dédoublé à 100 % et accessible via plusieurs opérateurs télécom et accès physiques. Smals dispose de ses propres connexions en fibre de verre entre les deux data centers, afin que les clients puissent répartir leurs systèmes et les synchroniser en permanence sur plusieurs sites. Les deux data centers sont reliés à l'extranet de la sécurité sociale, à FedMAN et à Belnet.

Toutes les institutions membres de Smals peuvent installer leur matériel dans le data center ou en confier la gestion au personnel spécialisé de Smals. L'offre de services de Smals comprend entre autres le monitoring et la veille 24x7 pour les interventions techniques, le traitement et le stockage sécurisé des sauvegardes à un deuxième endroit ainsi qu'un espace de travail pour les spécialistes techniques des institutions membres. Smals propose ses data centers et son savoir-faire y afférent dans le cadre du programme de synergie en cours ainsi que pour le G-Cloud. Les deux data centers font partie d'un groupe de data centers sous la gestion du SPF Intérieur, du SPF Finances, de la Régie des Bâtiments et de Smals, dans lequel les data centers fédéraux peuvent progressivement être intégrés suivant la stratégie du G-Cloud. Des économies substantielles sont ainsi générées, entre autres, sur les frais de gestion et de télécommunication.

Exploitation 24x7

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

Secure FTP

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



Service Level Management

Afin de surveiller en permanence la qualité de ses services, Smals recourt à un Service Level Management basé sur les pratiques ITIL (IT Infrastructure Library). Pour chaque service, les caractéristiques, responsabilités et objectifs de prestation sont résumés dans un Service Level Agreement (SLA). En fixant systématiquement des accords, en les évaluant et en les améliorant le cas échéant, nous adapterons toujours mieux la qualité de nos services aux attentes du donneur d'ordre. En 2018, 92 rapports de Service Level Management ont été créés mensuellement, dont +/- 15 % sont nouveaux ou actualisés. 1004 KPI ont été rapportés en interne. Un SLA est à la fois un engagement d'atteindre certains niveaux de service et un instrument pour améliorer la qualité en permanence. À la fin de l'année 2018, 462 SLA étaient documentés, dont 71 sont nouveaux et 15 sont actualisés (20 ont été achevés parce que le service n'existait plus ou parce qu'il avait été remplacé).

Supervision & monitoring 24x7

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

Services business

Bureau de communication (Bucom)

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

Les campagnes de communication intégrées peuvent directement être adressées aux entreprises, aux secrétariats sociaux, aux dispensateurs de soins ou aux citoyens. Bucom peut gérer une campagne entière, depuis la conception du message, du plan de communication et média et la production jusqu'au reporting et à l'évaluation avec les donneurs d'ordre.

En 2018, Bucom a participé à la communication relative au lancement du projet Activités complémentaires. Une conférence de presse a été organisée en externe avec la participation de la ministre Maggie De Block. La presse était largement présente et l'attention des médias a pu être attirée. Bucom a organisé l'adjudication publique pour le World Social Security Forum qui se tiendra à Bruxelles en 2019. Ce congrès de cinq jours réunissant 1.500 participants internationaux sera mis sur pied avec l'agence événementielle sélectionnée.

Bucom a aidé l'ONSS à introduire les nouveaux processus et environnements de travail grâce entre autres à des séances d'information et à un site web accessible via l'intranet. En 2018, la communication autour de Student@Work a été suivie d'une présence intensive sur Google, Facebook et YouTube. Les actions sur Smartschool et la collaboration avec les agences d'intérim ont également été poursuivies.

En 2018, Bucom a démarré le développement de modules d'e-learning à l'aide de logiciels spécifiques. Ceux-ci autorisent un transfert de connaissances efficace en termes de temps et de coûts. Les premiers modules ont été développés pour le SPP Intégration sociale et pour le centre de contact Eranova pour les formations fréquentes de nouveaux agents.

Outre les rapports annuels de Smals et du Point de contact pour une concurrence loyale (PCCL), Bucom a pour la première fois produit le rapport annuel pour l'Organisme d'Enquête sur les Accidents et Incidents Ferroviaires (SPF Mobilité). Ceci sans compter nos campagnes e-mail traditionnelles et la communication pour l'AFSCA, eHealth, la BCSS, le SERV, l'AFMPS, l'ONEM...

Spécialistes ICT externes

Les organisations publiques qui recherchent des informaticiens spécialisés pour une durée limitée peuvent s'adresser à Smals afin d'obtenir des consultants. Smals recherche alors ceux-ci sur le marché privé sur la base d'une série de contrats-cadres. Dans le respect du cadre légal des marchés publics, Smals désigne soit quelques fournisseurs par spécialité pour une durée déterminée suivant de stricts critères de concurrence, soit une mission ad hoc par l'intermédiaire d'un courtier. La désignation tient grandement compte de la qualité et des conditions financières. En 2018, les consultants informatiques externes au service des membres représentaient plus de 97 millions d'euros (+ 20,7 millions d'euros), soit plus de 30 % du chiffre d'affaires de Smals.

Détachement

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

Service de sécurité spécialisé agréé (SSSA) & DPO

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

Depuis le 25 mai 2018, les institutions et entreprises belges sont également tenues de satisfaire aux exigences du Règlement général sur la protection des données (RGPD ou GDPR en anglais). C'est pourquoi Smals soutient ses membres dans la mise sur pied d'une stratégie adéquate, notamment en assistant le Data Protection Officer (DPO) de l'organisation ou en aidant à remplir ce rôle.

Achats informatiques communs

Tout comme les institutions membres, Smals est une autorité adjudicatrice qui respecte scrupuleusement le cadre légal des marchés publics. Des contrats-cadres pour l'achat de produits et services informatiques spécifiques comportent une clause standard permettant aux institutions membres de bénéficier également de ces produits et services aux mêmes conditions. En fonction des dispositions, elles peuvent soit directement passer commande chez le fournisseur, soit faire appel à Smals. Les institutions publiques qui recourent à cette solution contournent les risques, les frais et les délais qu'implique un marché public distinct pour des besoins informatiques très similaires. Elles profitent de l'expertise de Smals dans l'achat de produits et services spécifiques. Grâce aux effets d'échelle, les membres de Smals bénéficient en outre de conditions intéressantes.

Si possible, Smals utilise également les centrales de marchés d'autres services publics. Une concertation intensive a lieu entre les institutions publiques lors du lancement de nouveaux marchés publics, afin de répondre aux besoins d'un maximum d'institutions, de limiter le nombre de procédures similaires et de dégager ensemble des économies d'échelle. Cette concertation se situe dans la structure de gouvernance du G-Cloud pour les marchés publics informatiques spécialisés. Pour tous les autres marchés publics, cela se fait par le biais du Réseau de concertation stratégique des achats fédéraux (CSAF), auquel Smals participe sur une base volontaire. En 2018, la réutilisation des cahiers des charges dans le cadre du programme G-Cloud a permis d'économiser environ 18,5 millions d'euros.



Service à la clientèle

Centre de contact

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

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

Le centre de contact reçoit de nombreuses questions par téléphone, mais aussi de plus en plus par d'autres canaux tels que la messagerie électronique, le fax et le formulaire web. Mensuellement, plus de 25.000 contacts sont traités en moyenne. Pour un service optimal, il est important que l'historique et l'état du suivi de chaque question soient clairement visibles pour l'agent qui traite l'appel. Prenons l'exemple d'un citoyen qui rédige une lettre ou envoie un e-mail et téléphone ensuite pour obtenir davantage d'informations.

Pour offrir un service de qualité, ces différents canaux sont associés et combinés avec ServiceNow, la solution ITSM G-Cloud utilisée dans les services de première ligne. La messagerie instantanée pour l'inscription des travailleurs et indépendants étrangers (Limosa) fait l'objet d'un élargissement à Student@Work via Facebook. Un canal automatisé additionnel, via un agent conversationnel, intervient pour répondre aux questions fréquemment posées.

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

Fulfilment : impression et expédition

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

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



RH

Ressources humaines

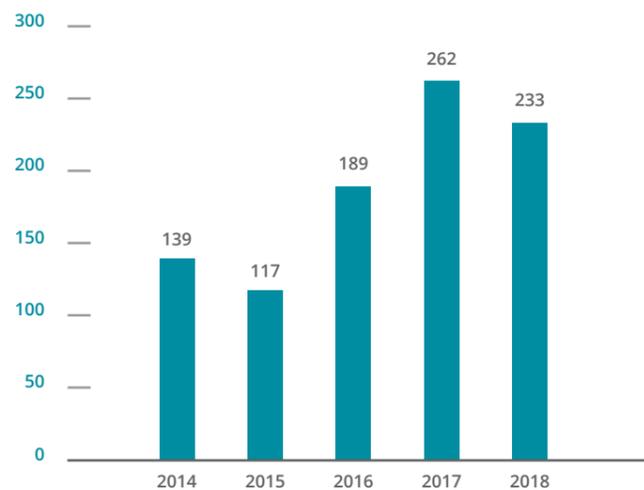
La division Ressources humaines (RH) de Smals investit dans une politique du personnel intégrée afin de garantir à l'entreprise et à ses membres qu'ils puissent disposer de suffisamment de collaborateurs armés des connaissances et compétences requises. Le service Recrutement joue ici un rôle essentiel : les recruteurs recherchent les collaborateurs adéquats détenteurs des compétences et talents pertinents pour les services internes de Smals ainsi que pour ses membres. Le service HR Marketing soutient le service Recrutement afin d'attirer encore plus facilement des collaborateurs potentiels.

La Smals Academy a quant à elle la lourde tâche d'encourager les collaborateurs à développer leurs talents et compétences et à se perfectionner dans leur spécialité. Le service Gestion des carrières aide les collaborateurs expérimentés à se réorienter et à relever de nouveaux défis chez Smals ou ses membres. L'Administration du personnel assure le traitement administratif de l'emploi chez Smals et gère les conditions de travail de tous les collaborateurs. En outre, elle surveille les obligations de Smals en tant qu'employeur et suit de près la législation sociale. Enfin, les HR Business Partners veillent à un support intensif du business en matière de people management.

Recrutement

En 2018, le service Recrutement a pourvu un total de 233 postes vacants. Concrètement, 171 nouveaux collaborateurs ont été engagés sous un contrat de travail à durée indéterminée. 44 postes vacants ont été remplis par des collaborateurs sous contrat de travail temporaire. Le service Recrutement s'est en outre activement impliqué dans des questions relatives à la mobilité. Il a traité les demandes de collaborateurs internes ou détachés en quête d'un nouveau défi chez Smals. Ceci a débouché sur la mutation de neuf collaborateurs au sein de Smals ou auprès de ses membres. Enfin, neuf étudiants ont reçu une place de stage chez Smals.

Évolution du nombre de postes pourvus



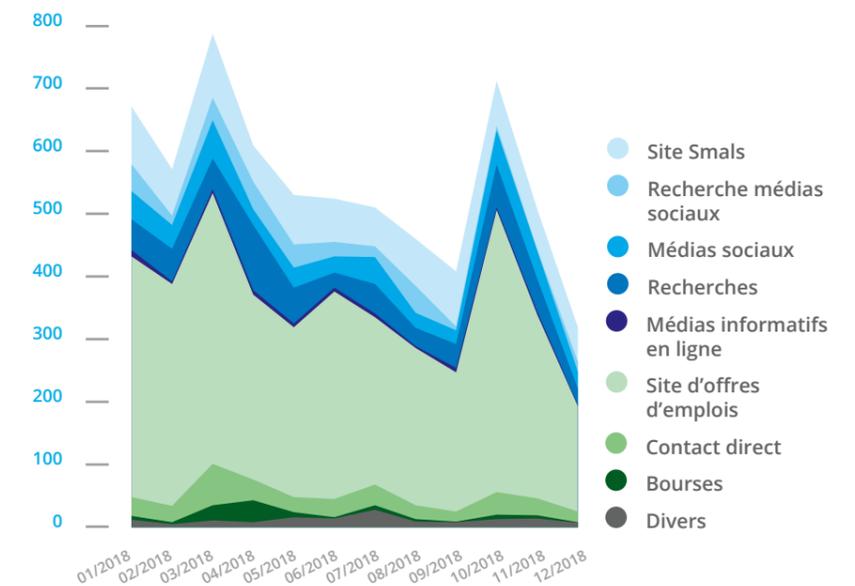
Sur les 171 nouveaux collaborateurs sous contrat de travail à durée indéterminée, 128 ont été engagés dans une catégorie IT, ce qui représente 75 % des embauches. Les rapports entre les embauches dans les catégories IT, Averti et Polyvalent restent majoritairement identiques aux années précédentes.

50 % de ces candidats embauchés sont des débutants. Ceci s'explique par le fait que le service Recrutement tente de sensibiliser les membres à la difficulté de dénicher des profils expérimentés sur le marché du travail. Les membres sont encouragés à s'ouvrir également aux profils débutants qui présentent un bon potentiel.

Plus de 8.000 candidatures traitées

Le service Recrutement utilise un large éventail de canaux pour atteindre son groupe cible : sites d'offres d'emplois, bourses, médias en ligne, annonces imprimées, médias sociaux... Plus de 8.000 candidatures ont été reçues en 2018 via ces divers canaux, soit une hausse de plus de 20 % par rapport à 2017. Cette hausse s'explique par l'augmentation du nombre de postes vacants, mais aussi par les efforts permanents destinés à accroître la notoriété de Smals grâce, entre autres, aux plateformes de connaissances en ligne et aux médias sociaux.

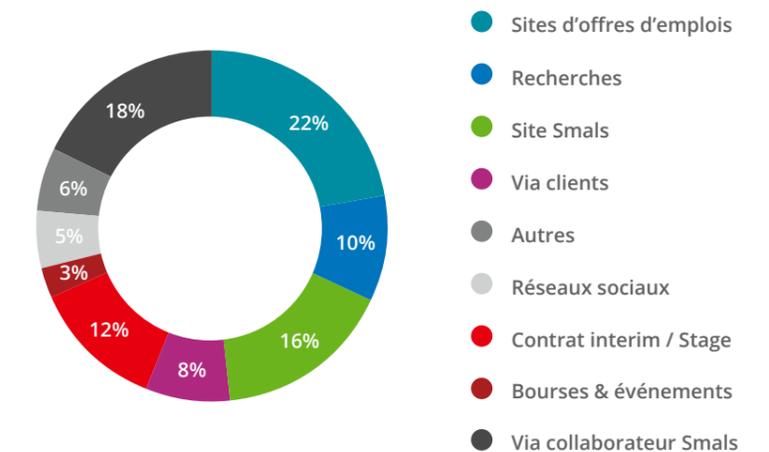
Canaux utilisés par les candidats



Plusieurs tendances sont observées en ce qui concerne les canaux utilisés par les candidats. La majorité des candidats postulent activement sur les sites d'offres d'emplois ou sont dénichés grâce à des recherches dans les candidathèques de sites d'offres d'emplois. Le site web de Smals constitue également une importante source de candidatures. Ces canaux sont clairement les plus proches du groupe cible de Smals. Le dépôt de candidatures par le biais des médias et réseaux sociaux (par exemple LinkedIn) ne cesse de croître grâce à l'utilisation intensive de ces canaux, qui augmentent en outre la visibilité de Smals.

D'autre part, les candidatures introduites par l'intermédiaire d'un contact direct augmentent d'année en année. En effet, Smals reçoit de plus en plus de CV par l'entremise de ses collaborateurs actuels. Afin d'atteindre au maximum les étudiants en informatique, l'équipe Recrutement a pris part aux bourses de diverses écoles supérieures et universités proposant des formations en informatique.

Embauches par canal de recrutement



Les sites d'offres d'emplois et les recherches y afférentes demeurent la source majeure de candidatures pour quelque 32 % des embauches. En ce qui concerne la part des candidatures introduites par le biais des collaborateurs de Smals, la tendance des années précédentes se poursuit (18 %). Parallèlement, le site web de Smals reste une importante source de candidatures (16 %). D'autre part, beaucoup de nouveaux collaborateurs ont été engagés à la suite d'une période intérimaire ou d'un stage concluants chez Smals (12 %). De même, les membres de Smals proposent régulièrement des candidats (8 %).

HR Marketing

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

Dans ce cadre, le service HR Marketing assiste le service Recrutement dans la participation aux bourses et autres événements IT. Le service HR Marketing cherche en permanence de nouvelles bourses ainsi que de nouveaux événements liés à l'informatique pour pouvoir approcher des professionnels de l'informatique dans leur propre environnement. En 2018, Smals était par exemple présente pour la première fois aux DevDays, une conférence informatique spécifiquement destinée aux développeurs .Net en Wallonie. Un partenariat a également été noué avec Techzine.be, une nouvelle plateforme d'informations et de connaissances en ligne destinée spécifiquement aux professionnels de l'informatique. D'autre part, les initiatives existantes ont été développées avec succès : les salons Infosecurity, Techorama et Devvix, l'événement informatique She goes ICT, les "speed dates" de HackerX avec des développeurs, la collaboration avec Stack Overflow, une communauté en ligne pour les développeurs dotée d'une section spécifique consacrée aux emplois, etc.

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

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

Gestion des carrières : offrir de nouveaux défis aux collaborateurs expérimentés

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

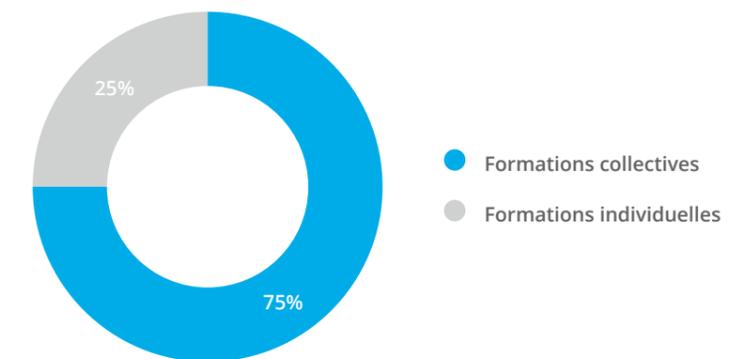
En 2018, le service Gestion des carrières a mené 252 entretiens de carrière. Ces entretiens ont lieu tant à la demande du collaborateur qu'à l'initiative du service Gestion des carrières dans le cadre de nouveaux projets ou de changements organisationnels. Au total, 83 collaborateurs ont changé de fonction ou de service. Onze collaborateurs ont terminé leur trajet de formation et de coaching avec succès en 2018 et 10 trajets sont encore en cours. Trois collaborateurs exercent maintenant la

fonction de chef de projets, un la fonction de chef de projets techniques, cinq la fonction de chain project leader et deux la fonction de teamleader IT. Les efforts consentis en 2018 pour promouvoir la mobilité interne chez Smals ont clairement porté leurs fruits. En effet, Smals est parvenue à pourvoir 41,5 % de ses postes avec son propre personnel.

En 2017, la division RH a élaboré un plan stratégique du personnel (PSP) dans le cadre du G-Cloud et des synergies. Ce PSP doit permettre à Smals et à ses membres d'estimer à moyen terme les besoins qualitatifs et quantitatifs du personnel en matière de compétences. Ainsi, ils peuvent préparer leurs collaborateurs à leur rôle futur via les plans de développement personnels et les initiatives de développement ciblées. Au cours de l'année 2018, la méthode a été étendue au personnel de GA/TB, où 24 ateliers ont été organisés. Un client a également sollicité l'expertise de Smals dans ce domaine et 5 ateliers ont été organisés à cet effet. Une séance d'intervention a également été organisée avec trois clients afin d'échanger des expériences de manière constructive.

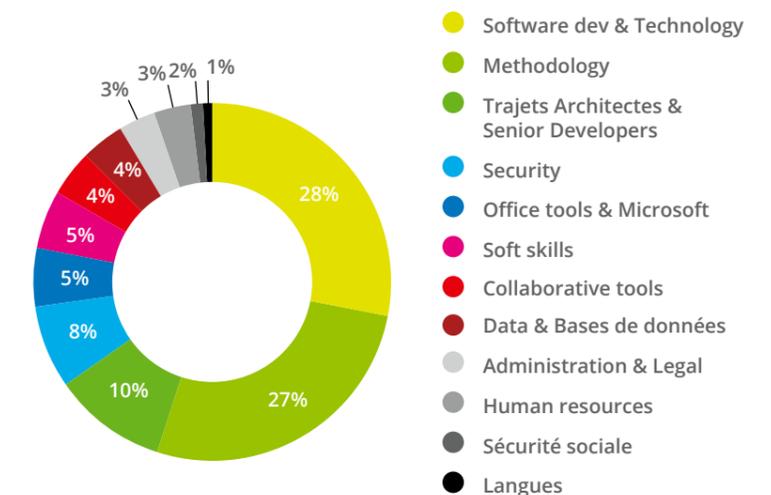
La Smals Academy en chiffres

En 2018, Smals s'est une nouvelle fois grandement investie dans les formations collectives : 75 % des demandes de formation ont été réalisées sous forme de formations collectives, contre 25 % sous forme de formations individuelles. Ainsi, 2159 jours de formation formelle ont été dispensés.



28,2 % des demandes de formation réalisées en 2018 avaient trait au développement de logiciels et aux technologies, tandis que 27,1 % s'inscrivaient dans le domaine des méthodologies. Parmi les formations les plus suivies consacrées au développement de logiciels et aux technologies, nous notons en 2018 les formations "Directive européenne relative à l'accessibilité numérique du secteur public", "PHP" et "Interfaces conversationnelles & chatbots". En 2018, les efforts de formation dans le domaine des méthodologies étaient principalement concentrés sur les formations "Accessibilité numérique", "Prince2 Light" et "Kanban Experience Workshop".

En 2018, 5,3 % des demandes de formation réalisées concernaient des formations comportementales, notamment les formations "Collaboration orientée résultat" et "Compétences en communication".



La Smals Academy soutient le développement de synergies

En 2016, dans le cadre de la promotion des synergies, Smals a mis en place une collaboration avec l'Institut de Formation de l'Administration Fédérale (IFA), rattaché au service public fédéral Stratégie et Appui (SPF BOSA). Dans ce cadre, l'IFA collabore avec Smals depuis septembre 2016 pour proposer des formations informatiques via la plateforme de formation en ligne du SPF BOSA. En 2018, cette offre a été enrichie avec les formations "SOA", "Functional requirements" et "Testing methods".

Les formations organisées par Smals ont une nouvelle fois été ouvertes à des participants externes en 2018, du moins lorsque c'était opportun. Les places vacantes aux formations collectives ont ainsi été accordées à des participants externes des institutions membres lorsque ce fut possible. À la demande expresse de chefs de projets, une formation a été organisée en 2018 à l'intention d'un public mixte composé de collaborateurs internes, de détachés et de statutaires afin que tous les collaborateurs impliqués dans un projet possèdent une base de connaissances commune. De telles initiatives doivent permettre à Smals d'offrir davantage de possibilités de formation aux détachés et aux statutaires, profitant à leur disponibilité. En outre, l'échange de connaissances entre les collaborateurs intra-muros et les détachés doit profiter à leur collaboration. Enfin, un meilleur taux d'occupation autorise une utilisation plus efficace du budget de formation de Smals.

Smals Academy poursuit sur la voie de l'e-learning et du blended learning pour les collaborateurs qui souhaitent se développer

eAcademy est une plateforme d'e-learning destinée à offrir aux collaborateurs un accès permanent à des possibilités de formation en fonction de leurs besoins en développement personnel au moment qui leur convient le mieux (formation "just-in-time").

En 2018, des démarches ont encore été entreprises pour le lancement d'eAcademy :

- Un LMS (Learning Management System) a été mis en place et déployé sous le nom d'eAcademy pour les collaborateurs internes de Smals, afin que toutes les possibilités de développement soient accessibles via un portail de formation central.
- Un certain nombre de modules de formation de Smals existants, dont par exemple une formation Prince2, ont été retravaillés au format LMS et mis à disposition via eAcademy.
- Les formations de fournisseurs spécialisés auxquels Smals fait appel depuis un certain temps ont également été intégrées dans le LMS. Les collaborateurs peuvent ainsi accéder facilement et immédiatement à quelque 200 modules d'e-learning pour des formations comportementales (CrossKnowledge) et à quelque 300 modules d'e-learning ICT (Udemy, LinkedIn Learning), où et quand bon leur semble.
- Pour la gestion des accès, ShAD a été intégré afin de rendre eAcademy accessible aux institutions membres à l'avenir et de faciliter ainsi la réutilisation de matériel pédagogique et de trajets de développement.
- Une application mobile a également été intégrée pour permettre aux collaborateurs d'accéder à tout moment et n'importe où aux formations d'eAcademy via leur tablette ou leur smartphone.

Grâce à ces développements, les collaborateurs de Smals ont pu parcourir des trajets d'apprentissage personnalisés à leur guise. L'ouverture de cette technologie aux institutions membres de Smals dans un futur proche doit stimuler la réutilisation, générer des économies d'échelle et maximaliser l'efficacité.

Mobilité

En tant qu'entreprise bruxelloise, Smals accorde une attention particulière à la problématique de la mobilité. Ses bureaux sont aisément accessibles par les transports en commun et les trajets domicile-travail par les transports en commun sont remboursés intégralement. Smals encourage ses collaborateurs à utiliser les transports en commun ou le vélo pour les déplacements professionnels. Smals a également participé à la Semaine de la mobilité, une initiative conjointe de diverses organisations de la mobilité destinée à promouvoir la mobilité durable et l'utilisation rationnelle de la voiture. Smals figure en outre parmi les participants au Focus Group de la SNCB, un groupe de travail dans lequel la SNCB noue le dialogue avec des entreprises afin d'évaluer de nouveaux produits et services.

Bien-être au travail

Outre la traditionnelle campagne de vaccination contre la grippe et divers examens préventifs, le Service social de Smals a organisé le projet Ergo-coaching en collaboration avec le service externe de prévention Attentia. Deux ergonomes ont conseillé les collaborateurs à propos de l'aménagement de leur poste de travail, par exemple concernant la position de leur siège, le placement de leur écran, la hauteur de leur bureau... Les collaborateurs avaient bien entendu la possibilité de poser des questions concrètes aux ergonomes.

Évolution de l'effectif

Au 31 décembre 2018, Smals totalisait 1.876 collaborateurs, soit une augmentation de 64 personnes en comparaison du 31 décembre 2017. En équivalents à temps plein, Smals a clôturé l'année 2018 avec 1.779,7 ETP, soit une hausse de 31,6 ETP par rapport au 31 décembre 2017.

Fin 2018, Smals totalisait 898 collaborateurs internes, soit 13 de plus que fin 2017. Le nombre de collaborateurs détachés a augmenté de 51 unités pour arriver à 978 fin 2018. La part du personnel détaché dans l'effectif de Smals a donc continué d'augmenter en 2018 également. Au 31 décembre 2018, les informaticiens représentaient 74,80 % de l'effectif total.

Top Employer

En 2018, Smals a été reconnue comme Top Employer pour la dixième fois consécutive. Cette certification est le fruit d'une vaste enquête menée par le Top Employers Institute, une organisation indépendante qui analyse les conditions de travail de divers employeurs notoires à travers le monde. L'enquête, basée sur un sondage assorti d'un audit et d'un benchmarking, procure aux candidats la certitude de postuler auprès d'un employeur de qualité. Toutes les entreprises reconnues peuvent porter le label Top Employer, de sorte que les offres d'emploi de Smals sont encore plus attrayantes sur le marché du travail. En Belgique, 64 entreprises ont été certifiées en 2018.



LISTE DES MEMBRES

Ces institutions membres étaient membres de Smals au 15 mai 2019.

Membres de la catégorie A

Agence fédérale des risques professionnels (Fedris)
Agence fédérale pour les allocations familiales (Famifed)
Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS)
Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI)
Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)
Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI)
Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI)
Office de Contrôle des Mutualités (OCM)
Office national de l'emploi (ONEM)
Office National de Sécurité Sociale (ONSS)
Office National des Vacances Annuelles (ONVA)
Plateforme eHealth (eHP)
Service fédéral des Pensions (SFP)
SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (SPF ETCS)
SPF Sécurité sociale (SPF SS)
SPP Intégration sociale, Lutte contre la pauvreté et Économie sociale (SPP IS)

Membres de la catégorie B

Actiris
Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé (AFMP)
Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire (AFSCA)
Agence Wallonne de la Santé, de la Protection sociale, du Handicap et des Familles (AViQ)
Association d'institutions sectorielles (AIS)
Association des fonds sociaux du secteur non marchand asbl (AFOSOC)
Autorité de protection des données (APD)
Bruxelles Formation
Caisse des Soins de santé de HR Rail
Centre fédéral d'expertise des soins de santé (KCE)
Commission communautaire commune (CCC)
Commission communautaire flamande (COCON)
Commission communautaire française (COCOF)
Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG)
Conseil central de l'économie (CCE)
Conseil national du travail
CRP Les Marronniers
Egov asbl
En bord de Soignes scrl
EvereCity
FamiWal
Fedasil
Floréal
Fonds de sécurité d'existence des fabrications métalliques (FSEFM)
Fonds de sécurité d'existence des ouvriers de la construction (Constructiv)
Fonds de sécurité d'existence pour le secteur des électriciens
Fonds de sécurité d'existence pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité
Fonds pour le développement de l'emploi et de la formation dans le secteur des entreprises de courtage et agences d'assurance (CEPOM)
Fonds social commerce alimentaire
Fonds social de l'industrie alimentaire
Fonds social de l'habillement et de la confection
Fonds social des entreprises commerciales du métal
Fonds social des entreprises de garage
Fonds Social des entreprises de taxis et des services de location de voitures avec chauffeur
Fonds social des entreprises pour la récupération de produits divers
Fonds social des entreprises pour la récupération des métaux
Fonds social des entreprises pour la récupération du papier

Fonds social et de garantie du secteur immobilier
Fonds social et de garantie Horeca et entreprises assimilées
Fonds social et de garantie pour l'agriculture
Fonds social et de garantie pour les entreprises horticoles
Fonds social pour l'implantation et l'entretien de parcs et jardins
Fonds social pour la Commission paritaire auxiliaire pour employés (CPAE)
Fonds social pour les entreprises de carrosseries
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
Fonds Social pour les Ouvriers des Entreprises des Services Publics et Spéciaux et des Services d'Autocar
Fonds social Transport et Logistique
Forem
Institut de formation judiciaire (IFJ)
Institut Géographique National
Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et moyennes entreprises (IFAPME)
Iriscare
Kind & Gezin (K&G)
L'Habitation Jemeppienne
Le Foyer Koekelbergeois
Médiateur fédéral
Ministère de la Communauté germanophone
Mon Toit Fleurusien
Office de la Communauté germanophone pour une vie autodéterminée
Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)
Orchestre national de Belgique
Sciensano
Sefocam asbl
Service de médiation de l'énergie
Service Public de Wallonie
Service public régional de Bruxelles (SPRB)
Sigedis asbl
Sociaal fonds voor de podiumkunsten van de Vlaamse Gemeenschap
Société wallonne du Logement
SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement (SPF SSCE)
Vlaams Agentschap Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs & Studietoelagen (AHOVOS)
Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG)
Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming (Syntra Vlaanderen)
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid (VAZG)
Vlaams Woningfonds
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)
Vlaamse Gemeenschap - Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)
Vlaamse maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW)
Vlaamse overheid - Agentschap Jongerenwelzijn
Vlaamse overheid - Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media
Vlaamse overheid - Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie (VSAWSE)
War Heritage Institute



Membres de la catégorie C

Andenne CPAS	Heuvelland OCMW	Ouffet CPAS
Anderlecht OCMW	Holsbeek OCMW	Pecq CPAS
Anzegem OCMW	Horebeke OCMW	Perwez CPAS
Ardoie OCMW	Houthulst OCMW	Plombières CPAS
Asse OCMW	Intercommunale de	Pont-à-Celles CPAS
Aubange CPAS	Mutualisation Informatique et	Quévy CPAS
Auderghem CPAS	Organisationnelle (IMIO)	Ranst OCMW
Aywaille CPAS	Ixelles CPAS	Rebecq CPAS
Bastogne CPAS	Izegem OCMW	Riemst OCMW
Beernem OCMW	Jette OCMW	Rixensart CPAS
Bekkevoort OCMW	Kampenhout OCMW	Roeselare OCMW
Beringen OCMW	Kapelle-op-den-Bos OCMW	Ronse OCMW
Berlare OCMW	Kluisbergen OCMW	Rotselaar OCMW
Beveren OCMW	Knokke-Heist OCMW	Sainte-Ode CPAS
Blegny CPAS	Kontich OCMW	Schaerbeek CPAS
Bonheiden OCMW	Kortemark OCMW	Schelle OCMW
Borgloon OCMW	Kortenaken OCMW	Sénat de Belgique
Bornem OCMW	Kortrijk OCMW	Seneffe CPAS
Brakel OCMW	Kraainem OCMW	Sint-Agatha Berchem OCMW
Bree OCMW	Le Roeulx CPAS	Sint-Amands OCMW
Bruxelles CPAS	Lebbeke OCMW	Sint-Joost-ten-Node OCMW
Chambre des Représentants	Ledegem OCMW	Sint-Martens Latem OCMW
Charleroi CPAS	Lens CPAS	Sint-Truiden OCMW
Chaumont-Gistoux CPAS	Les Bons Villers CPAS	Soumagne CPAS
Chimay CPAS	Leuven OCMW	Sprimont CPAS
Comblain-au-Pont CPAS	Libin CPAS	Staden OCMW
Conseil central de surveillance	Liège CPAS	Ternat OCMW
pénitentiaire et commissions de	Lier OCMW	Tessenderlo OCMW
surveillance	Limbourg CPAS	Torhout OCMW
Court-Saint-Étienne CPAS	Linter OCMW	Tournai CPAS
Deerlijk OCMW	Lochristi OCMW	Tremelo OCMW
Durbuy CPAS	Lummen OCMW	Uccle CPAS
Eghezée CPAS	Maaseik OCMW	Verviers CPAS
Ellezelles CPAS	Maasmechelen OCMW	Veurne OCMW
Engis CPAS	Malmédy CPAS	Villers-le-Bouillet CPAS
Esneux CPAS	Marchin CPAS	Voeren OCMW
Etterbeek CPAS	Merchtem OCMW	Waarschoot OCMW
Evere CPAS	Merelbeke OCMW	Watermael-Boitsfort CPAS
Faimes CPAS	Middelkerke OCMW	Welzijnskoepel West-Brabant
Fauvillers CPAS	Molenbeek-Saint-Jean CPAS	Welzijnsregio Noord-Limburg
Florenville CPAS	Mons CPAS	Wervik OCMW
Genk OCMW	Moorslede OCMW	Wetteren OCMW
Gent OCMW	Morlanwelz CPAS	Wevelgem OCMW
Geraardsbergen OCMW	Mortsel OCMW	Wezembeek-Oppem OCMW
Gerpennes CPAS	Muntpunt vzw	Wingene OCMW
Gingelom OCMW	Neerpelt OCMW	Woluwe Saint-Lambert CPAS
Grez-Doiceau CPAS	Nevele OCMW	Woluwé-Saint-Pierre CPAS
Grimbergen OCMW	Nieuwpoort OCMW	Wuustwezel OCMW
Haacht OCMW	Ninove OCMW	Zele OCMW
Halle OCMW	Nivelles CPAS	Zingem OCMW
Hamoir CPAS	Olné CPAS	Zoersel OCMW
Hamont-Achel OCMW	Onhaye CPAS	Zutendaal OCMW
Harelbeke OCMW	Oostende OCMW	Zwevegem OCMW
Hensies CPAS	Oosterzele OCMW	Zwijndrecht OCMW
Heron CPAS	Oud-Turnhout OCMW	





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

Éditeur responsable :
Administrateur délégué
Frank Robben

Rédaction :
Jan-Frans Lemmens
Kelsey Ruys

Traduction :
David Degrendele

Mise en pages :
Quentin Delsaut

Production :
Bucom

Impression :
Graphius

