



Rapport d'activité 2017



AVANT-PROPOS

*When I put on my e-clothes Smals,
I put off my organisational cares.¹*

La collaboration paie. De plus en plus d'institutions se tournent vers les services informatiques communs mis sur pied dans le cadre du programme de synergie G-Cloud, dans la sécurité sociale comme au sein de l'État fédéral. En 2017, ce programme a permis de réduire de pas moins de vingt millions d'euros les frais de fonctionnement informatiques des institutions.

Smals aide les institutions à poursuivre sur cette voie, à la fois dans le G-Cloud et dans sa gamme classique de services partagés. L'accent posé sur les services d'infrastructure génère des économies d'échelle en combinaison avec des innovations et des garanties de disponibilité. Parallèlement, nous tendons vers la réutilisation de composants techniques et business. Nous facilitons ainsi la transformation numérique de nos membres.

La sécurité sociale est en pleine évolution paysagère, notamment en conséquence de la sixième réforme de l'État. Nous assistons à la fusion de différentes institutions. Les Régions peuvent occuper une place plus grande dans nos activités en raison de la régionalisation de domaines politiques comme le bien-être et les prestations familiales. Pour la première fois, une représentante d'une institution sociale régionale siègera également au conseil d'administration. Dans cette évolution, Smals entend surtout se porter garante de la continuité des services et de la préservation d'un savoir-faire précieux.

L'année 2017 fut marquée par une attention de tous les instants pour la protection de l'information numérique et pour le respect de la vie privée dans tous les stockages et échanges de données. Les bonnes pratiques introduites bien avant cela ont fait l'objet d'un contrôle rigoureux dans le cadre du nouveau Règlement général européen sur la protection des données (RGPD). Smals a constitué un registre de toutes ses activités en qualité de propriétaire ou de sous-traitant de données à caractère personnel, qu'elle continue de tenir à jour.

Enfin, nous avons pour mission de mettre en pratique l'innovation. Grâce à une collaboration entre l'équipe Recherche et les équipes opérationnelles de Smals, de plus en plus de créations de concepts prometteurs débouchent sur des services disponibles pour un large public : applications mobiles et "mobile health", intelligence artificielle et blockchain sont quelques-uns des domaines dont nous attendons beaucoup.

Grâce à la compétence et au dévouement quotidien de plus de 1800 collaborateurs et à la collaboration en confiance mutuelle avec les secteurs public et privé, nous continuons à élargir les horizons de l'e-gouvernement.

Merci à tous ceux qui rendent ceci possible.



Pierre Vandervorst
Président



Frank Robben
Administrateur délégué

¹ Inspiré d'une confidence du Premier ministre anglais Robert Walpole, rapportée par François Proust dans ses Maximes à l'usage des dirigés et de leurs dirigeants, Paris, Rivages, 1995 (p. 61, n° 134) : "When I take off my clothes, I take off my cares".

TABLE DES MATIÈRES

1	Avant-propos
4	Innovation et collaboration toujours plus large
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	Prêt pour le Règlement général sur la protection des données (RGPD)
13	Profil de l'entreprise
20	Chiffres-clés
22	La gestion des clients en soutien du G-Cloud
23	Recherche
30	Projets
46	Services
60	RH
66	Liste des membres

2



INNOVATION ET COLLABORATION TOUJOURS PLUS LARGE

La gestion de l'information requiert des moyens, des connaissances et des collaborateurs spécialisés. Il y a près de 80 ans, les institutions publiques belges de la sécurité sociale (IPSS) décidaient d'unir leurs forces. La collaboration réside donc dans les gènes de Smals. Une infrastructure partagée constitue la clé d'une haute disponibilité à moindre coût. Dans le programme G-Cloud, les IPSS s'unissent à leur tour avec les services publics fédéraux. Une success story à laquelle contribue Smals.

En 2017, le programme de synergie G-Cloud a continué de s'étoffer. Des dizaines d'institutions utilisent ce portefeuille de services en soutien de leur politique ICT. Il s'agit de services cloud novateurs, mais aussi de services informatiques plutôt classiques. Des services rapides, flexibles et, le cas échéant, accessibles en self-service, facturés en fonction de leur utilisation réelle. Chaque partie est gérée par un des SPF, IPSS et Smals, leur organisation informatique commune, ou, sous leur responsabilité, par un acteur du secteur privé. L'adhésion est possible à plusieurs niveaux, en fonction des besoins, de l'environnement existant, des compétences, des cycles d'amortissement... Progressivement, le focus se déplace de l'infrastructure générique vers les couches supérieures comme le Platform-as-a-Service et les applications métier.

Tous ensemble pour le G-cloud

Les institutions publiques de la sécurité sociale (IPSS) et Smals ont choisi de collaborer activement à l'initiative du G-Cloud. Celle-ci est supportée par les services publics fédéraux (SPF), les IPSS, les organismes d'intérêt public (OIP) et le gouvernement fédéral. Le roadmap est surveillé et ajusté par le G-Cloud Strategic Board (GCSB), qui se concerta au niveau stratégique avec le collège des administrateurs généraux des SPF et les collèges des présidents des SPF et OIP. La désignation des "service owners" et la détermination du contenu des différents services sont l'œuvre du G-Cloud Operational & Programme Board (COPB). Celui-ci échange des idées avec la coupole de concertation des ICT managers des SPF, IPSS et OIP. En 2016, le gouvernement a approuvé cette structure de gouvernance globalisée pour le programme de synergie.

En 2017, le G-Cloud a permis de réduire les dépenses informatiques de près de vingt millions d'euros, tout en garantissant plus que jamais la qualité des services. Le gain majeur de synergie trouve sa source dans la réutilisation des cahiers des charges et dans l'Infrastructure-as-a-Service (Compute).

De même, l'Internet Access Protection, le Platform-as-a-Service et le Storage-as-a-Service participent au résultat. Pour de nombreux services G-Cloud, Smals a apporté une précieuse contribution en qualité de "service owner", en livrant un complément d'expertise et en réunissant des personnes dans des groupes d'utilisateurs.

Une collaboration flexible à prix coûtant

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

Depuis sa création en 1939, la forme juridique d'asbl procure à Smals et à ses membres un cadre pragmatique, flexible permettant de réagir à la rapide évolution des besoins informatiques des institutions. Des conditions de travail compétitives aident à embaucher des spécialistes armés des compétences requises. La facturation de services informatiques à prix coûtant procure un cadre financier flexible qui favorise la collaboration et les économies d'échelle.

La collaboration génère un haut retour sur investissement, par la maîtrise des coûts et par la création d'une valeur ajoutée pour les citoyens et les entreprises. Smals connaît comme nul autre les besoins informatiques spécifiques de la sécurité sociale et des soins de santé. Ensemble, nous aidons les IPSS à piloter des processus de transformation ambitieux.



4

5

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

Expertise, économies d'échelle et réutilisation

Par l'intermédiaire de Smals, les membres peuvent disposer rapidement et durablement d'informaticiens armés des compétences requises. En 2017, la mise en place d'informaticiens spécialisés issus du secteur privé a une nouvelle fois été marquée par une croissance remarquable (+ 25 %). Pour les missions de longue durée, la préférence reste accordée au détachement de collaborateurs salariés de Smals. Le partage de services procure des avantages de taille pour des services informatiques performants à grande échelle, la standardisation technique, l'échange d'expertise et de meilleures pratiques ainsi que le déploiement optimal et flexible de moyens humains et matériels.

La flexibilité et la standardisation vont de pair. Smals met ses membres sur la voie des standards ouverts, de la réutilisation de code, de la réutilisation de composants business et de l'intégration d'applications et de sources authentiques. Des standards technologiques garantissent une échangeabilité maximale des données à un coût minimal. Smals s'attache aussi à utiliser des logiciels open source, sous réserve d'un support suffisant des acteurs privés et de la communauté, comme une forme durable de collaboration, axée sur la création commune d'une plus-value. Dans la sécurité sociale et les soins de santé belges, l'e-gouvernement a ainsi évolué vers un écosystème qui dépasse la mission des institutions individuelles.

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 des secteurs de l'agriculture et de l'horticulture, du secteur funéraire ainsi que des secteurs du métal et 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 2017, rien que dans la sécurité sociale, les institutions publiques ont échangé plus de 1,1 milliard d'avis électroniques via la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale. 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 7,3 millions de Belges

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

Au cours du deuxième trimestre de 2018, plus de 7,3 millions de Belges ont donné leur consentement éclairé pour l'échange électronique de leurs données de santé via la plateforme eHealth. Trois 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. Via la plateforme de première ligne flamande Vitalink, plus de 1,7 million de dossiers santé résumés (Sumehr) ont été échangés mensuellement par des médecins généralistes et des hôpitaux depuis début 2017. Soit dix fois plus qu'un an auparavant.

L'informatique joue de plus en plus un rôle décisif dans les soins de santé et le bien-être. En effet, l'informatique 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 2017, plus de 270.000 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 et d'éviter pas moins de 38.000 procès.

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.

Des soins performants pour nos citoyens

En 2017, 444.000 citoyens ont utilisé l'eBox, la boîte aux lettres en ligne sécurisée de l'État belge. Ils ont reçu plus de seize millions de documents sous forme électronique. De même, 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. Plus tard en 2018 suivront les pharmacies. À terme, tous les citoyens bénéficiaires d'une aide du CPAS auront accès au système.

6

7



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 déjà permis de planter 118 arbres en 2017. 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, pas moins de 93 % 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 2017, 14 nationalités étaient recensées parmi le personnel de Smals. Pas moins de 18 % de tous les informaticiens sont de sexe féminin, soit 27 % 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 continuer à évoluer 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. Mi-2017, Smals a mené une enquête afin d'obtenir un aperçu des langues maternelles de ses collaborateurs ainsi que des langues qui suscitent un intérêt. Après une réaction massive, les tables de conversation en espagnol ont vu le jour en juillet. En septembre-octobre ont également débuté les tables de conversation en chinois (mandarin) et en italien. 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 super ambiance.



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 2017, vingt distributions de fruits ont eu lieu sur le terrain.

Nous avons à nouveau pris part à la campagne nationale "Jours Sans Viande", où nous avons décroché la deuxième place dans la catégorie "Entreprises sociales". 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. En 2017, les 20 km de Bruxelles étaient une nouvelle fois le rendez-vous sportif incontournable de Smals avec près de 50 participants qui ont bouclé le parcours.

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

Les activités de Smals asbl sont exclusivement destinées aux 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 Directive européenne 2014/24/EU, en particulier l'article 12, approuvé le 26 février 2014, explicite le cadre légal des missions "in-house". Conformément à la directive européenne, tous les membres de Smals disposent d'un représentant dans les organes décisionnels majeurs, de manière à maintenir un contrôle effectif sur les objectifs stratégiques et les décisions importantes. 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) afférent.

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 institution 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 ICT 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 effets 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 institutions membres et à leurs structures de concertation si elles 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 CMS, 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.



PRÊT POUR LE RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Depuis le 25 mai 2018, un nouveau Règlement européen relatif à la protection des données à caractère personnel est en vigueur. Le RGPD ou GDPR en anglais (General Data Protection Regulation) s'applique tant aux administrations qu'aux entreprises. Au cours des deux dernières années, Smals a travaillé d'arrache-pied pour adapter ses rouages à ces nouvelles règles, tant pour ses systèmes internes que pour les systèmes gérés pour le compte de ses membres.

Depuis mai 2018, toutes les organisations qui manipulent des données à caractère personnel au sein de l'Union européenne sont tenues d'effectuer ces manipulations en toute transparence et dans le respect du RGPD. Celui-ci prévoit entre autres que pour la conservation et le traitement d'informations relatives à une personne identifiée ou identifiable - pour autant qu'il n'y ait pas de base légale sous-jacente - le consentement de cette personne est nécessaire. Les organisations doivent ici faire preuve de transparence quant à la finalité et à la nature des informations qu'elles souhaitent recueillir.

Les citoyens peuvent quant à eux demander quelles informations sont conservées à leur égard et éventuellement demander la suppression ou la correction de certaines données. Les organisations qui manipulent des données à caractère personnel sont en outre tenues de protéger ces données adéquatement et de signaler toute fuite de données à l'ensemble des intéressés dans les 72 heures.

Responsable du traitement et sous-traitant

Le Règlement européen opère une distinction fonctionnelle entre les organisations qui décident de conserver des informations à caractère personnel, appelées "responsables du traitement", et les organisations mandatées pour intervenir dans le traitement technique de ces informations, appelées "sous-traitants". Smals est "responsable du traitement" à plusieurs égards, par exemple au niveau de la gestion de son propre effectif. Dans bien d'autres cas, Smals agit par ordre de ses membres, donc en qualité de "sous-traitant". Smals fait à son tour appel aux services informatiques de tiers. Pour chacun de ces cas, les responsabilités ont été clairement décrites, tandis que les procédures et niveaux de sécurisation ad hoc ont été convenus. Chaque organisation concernée a pour cela désigné un délégué à la protection des données. Chez Smals, il s'agit de monsieur Daniel Gobin.

Registre des services fournis

Un grand nombre des services que Smals fournit à ses membres sont liés à des informations personnelles. En raison de la multitude d'intervenants, il a été décidé de constituer un registre électronique de tous les services et intéressés soumis au RGPD. Ce fichier de données est tenu à jour en permanence grâce à des liens directs avec entre autres la base de données de gestion de configuration, le catalogue des services et les systèmes de configuration. Tous les services en cours sont repris dans le registre.

Smals et ses membres accordent une grande importance à la protection de la vie privée. Au cours des deux dernières années, Smals a travaillé en permanence à la sensibilisation par le biais de séances d'information. La méthodologie de projet pour les nouvelles applications comporte systématiquement les contrôles qui s'imposent sur les plans de la sécurité et de confidentialité. Une analyse des risques et une analyse d'impact relative à la protection des données sont obligatoires pour chaque nouvelle application. Avec nos membres, nous travaillons ainsi à ce que l'on appelle la "protection de la vie privée dès la conception".

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 1^{er} juin 2018, 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

Jan Deprest – administrateur

Egov asbl

Karel Deridder – administrateur

Office National de Sécurité Sociale (ONSS)

Thibaut Duveillier – administrateur

Plateforme eHealth

Alexandre Lesiw – administrateur

SPP Intégration sociale

Jean Moureaux – administrateur

Sigedis asbl

Karine Moykens – administratrice

Gouvernement flamand - Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Anne Ottevaere – administrateur

Agence fédérale pour les allocations familiales (Famifed)

Pierre Pots – administrateur

Agence fédérale des risques professionnels (Fedris)

Sarah Scaillet – administratrice

Service fédéral des pensions (SFP)

Koen Snyders – administrateur

Office National de Sécurité Sociale (ONSS)

Laurent Taideman – administrateur

Proposé par le ministre du Budget

Frank Van Massenhove – administrateur

SPF Sécurité sociale

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 Vanneste – administrateur

Office national des vacances annuelles (ONVA)

Comité stratégique

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

Au 31 décembre 2017, le comité stratégique était composé de :

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

Comité d'audit

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

Au 31 décembre 2017, le comité d'audit était composé de :

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

Karel Baeck est ancien administrateur général de l'ONEM, Harald van Outryve d'Ydewalle était directeur du service Achats chez Elia et Josiane Van Waesberghe 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, auditrice interne chez Smals. Elle est titulaire d'un master en Business Engineering (Solvay Business School) et d'une certification ISACA comme Certified Information Systems Auditor (CISA). Elle a acquis dix-sept années d'expérience en matière de contrôle managérial, d'analyse et de bonne gouvernance : entre autres en tant que management controller et comme analyste stratégique-financière chez Proximus, en tant qu'analyste financière et auditrice interne chez Smals ainsi qu'en tant que compliance officer au fonds de pension 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 2017, le comité de direction se composait en outre de Kristof De Wit, Fanny Taildeman, Guy Van Hooveld, Stefan Vanhoof et Johan Verducryse.

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

En 2017, le comité stratégique a fixé quatre priorités d'entreprise. Celles-ci consistaient notamment à prévoir suffisamment de collaborateurs compétents, à garantir la continuité business et la cybersécurité, à respecter les SLA et à rationaliser l'architecture business.

Innover avec talent

En 2017, 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 180 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.

Garantir la continuité business et la cybersécurité

Smals soutient ses membres en matière de continuité business et de cybersécurité 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. Sur le plan de la cybersécurité, les recommandations formulées à la suite d'un audit externe ont été mises en pratique.

Respecter les SLA

Smals vise une prestation de services fiable pour ses membres. En 2017, diverses mesures structurelles ont été prises en vue de l'amélioration durable des prestations liées aux SLA. Plusieurs projets d'amélioration ont été réalisés, entre autres pour augmenter la rapidité et la clarté de la communication aux membres. Afin de mieux suivre les incidents, Smals a investi dans le nouvel outil ServiceNow. Afin de limiter à un minimum le temps de résolution des incidents, un Problem Manager a été désigné pour la coordination efficace des incidents et l'élimination des problèmes récurrents. Le rôle du Service Delivery Coordinator a quant à lui été renforcé.

Élaborer une architecture business

En élaborant l'architecture business de façon suffisamment générique, tous les membres peuvent réutiliser leurs applications et fonctionnalités mutuelles. 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, que ce soit au niveau du software, de l'infrastructure ICT ou des processus business.

Des API, des microservices et des services web sont mis à la disposition des membres. Le G-Cloud s'élargit, de sorte que de nouveaux utilisateurs sont soutenus adéquatement. Des synergies avec et entre les membres portent leurs fruits. 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.



Autres objectifs stratégiques

Outre la réalisation des priorités d'entreprise spécifiques de 2017, 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 93,5 %.

Règlement général sur la protection des données (RGPD)

En 2017, Smals a particulièrement veillé à préparer sa conformité au RGPD. En effet, Smals intervient parfois dans le traitement de données ainsi que dans le contrôle de données de ses membres.

Un projet a été élaboré pour conformer les services électroniques gérés par Smals au règlement général sur la protection des données. Smals a déjà réalisé quelques projets pilotes. En 2018, Smals conformera tous les services au Règlement général sur la protection des données.

Audit interne et gestion des risques

Le comité d'audit de Smals, créé le 10 septembre 2010, est un sous-comité consultatif du conseil d'administration. Le comité d'audit compte six membres du conseil d'administration et trois membres externes. En 2017, 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, 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 2017, 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 2017 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 2017, en présence du président du conseil d'administration, de l'auditeur interne 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 oeuvre des recommandations de l'audit interne ainsi que des constats majeurs du commissaire à la suite de son contrôle.

Au cours de l'année 2017, le comité d'audit a pris connaissance de quatre rapports d'audit : le contrôle des banques de données, la gestion du hardware, la réutilisation du software et l'extranet de Smals.

En 2017, huit 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 2017. 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.

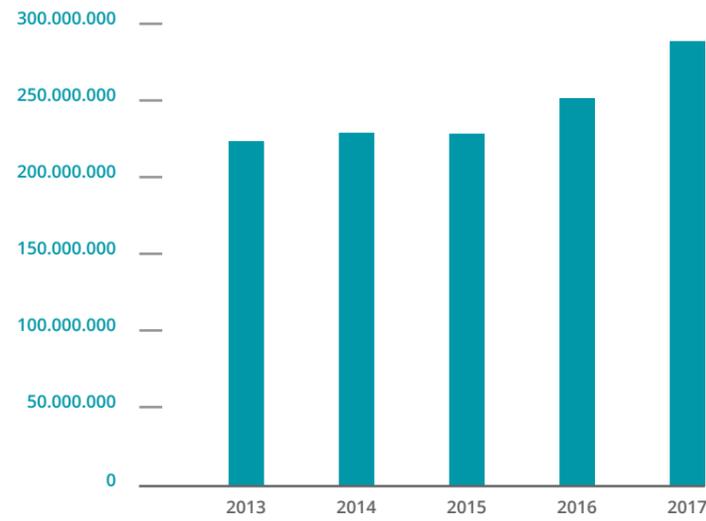
Grâce à une large participation à la maîtrise des risques, les collaborateurs aident à perfectionner les processus de travail et les services livrés. En 2017, nous avons optimisé le cadre dans lequel s'effectue la gestion des risques, afin de faciliter au maximum cette collaboration et d'améliorer la centralisation des risques de l'entreprise.

En 2017, Smals a poursuivi ses efforts face à l'augmentation du niveau de menace terroriste en Belgique et en Europe, notamment en ce qui concerne les plans pour le déplacement de nos activités en conséquence d'une indisponibilité d'un de nos bâtiments stratégiques. L'objectif prioritaire est de pouvoir continuer à offrir les services habituellement offerts à nos membres, indépendamment du risque auquel Smals est confrontée.

Enfin, une étroite collaboration a eu lieu avec les services de sécurité de Smals et d'autres organisations, afin de nous préparer collectivement au Règlement général sur la protection des données (RGPD ou GDPR en anglais), Règlement européen en vigueur depuis le 25 mai 2018.

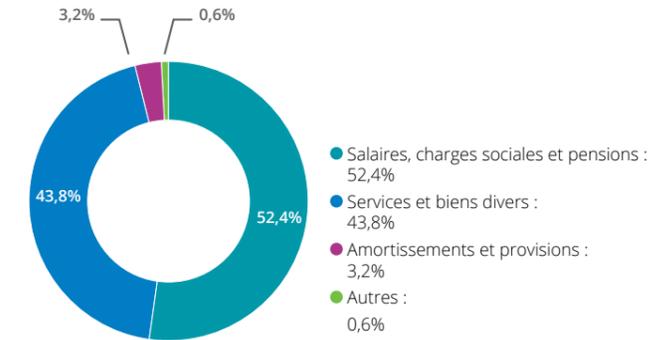
CHIFFRES-CLÉS

Évolution du chiffre d'affaires 2013-2017

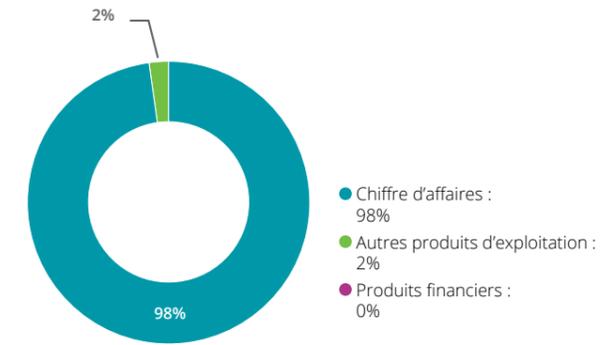


	2013	2014	2015	2016	2017
Chiffre d'affaires (EUR)	223.437.075	228.659.003	227.930.601	251.451.736	288.629.550

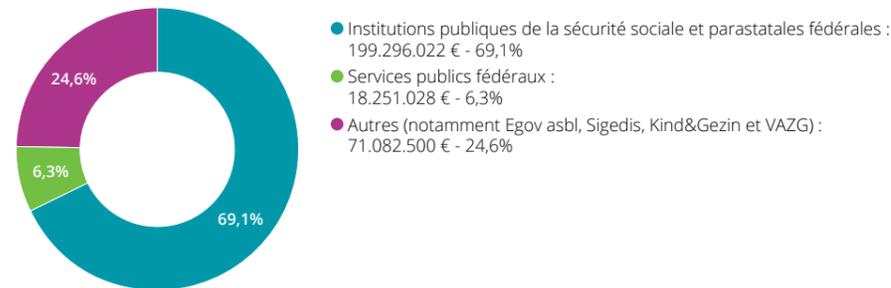
Structure des coûts



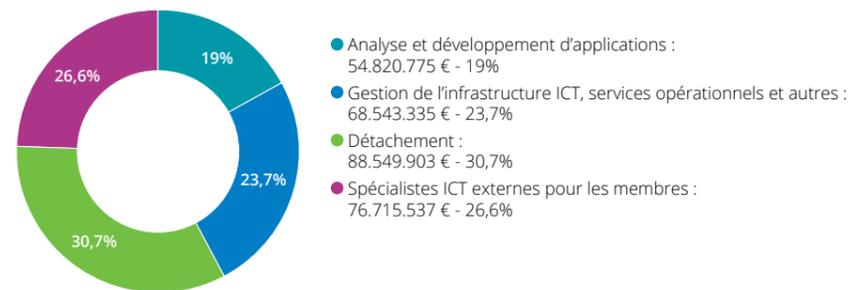
Revenus



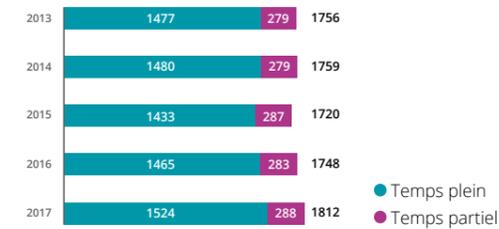
Chiffre d'affaires par groupe de clients



Chiffre d'affaires par activité



Nombre de travailleurs 2013-2017



Année	Temps plein	Temps partiel	Total
2013	1477	279	1756
2014	1480	279	1759
2015	1433	287	1720
2016	1465	283	1748
2017	1524	288	1812

LA GESTION DES CLIENTS EN SOUTIEN DU G-CLOUD

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. En 2017, le service Gestion des clients s'est attaché à tenir les membres de Smals informés de la rapide évolution du portefeuille de services G-Cloud. Avec les membres, Smals a cherché des opportunités de synergie.

La division Gestion des clients veille à ce que les membres de Smals disposent d'un point de contact unique auquel ils peuvent adresser toutes leurs demandes de nature stratégique, technologique ou pratique concernant la gestion de l'information. Cette approche permet de réagir rapidement aux demandes formelles et moins formelles. Par une étroite collaboration entre les divisions Gestion des clients, Recherche, Développement des applications, Gestion d'infrastructures ICT et l'unité d'exploitation dédiée au G-Cloud, Smals conseille ses membres quant à la faisabilité des projets et concepts. Les gestionnaires de clients veillent à la bonne collaboration et n'ont pas de chiffre d'affaires en ligne de mire.

Point de contact pour la synergie

Pour tout le monde chez Smals et pour une grande partie de ses membres, le programme de synergie G-Cloud constitue un important point d'attention. Étant donné que le G-Cloud est un programme collectif dans lequel tant les services publics et Smals que les fournisseurs informatiques du secteur privé peuvent livrer des services, il est fondamental de bien se concerter. Les membres peuvent obtenir des informations sur tous les nouveaux services par l'intermédiaire de leur gestionnaire de clients.

La liste des institutions sollicitant les services G-Cloud s'est considérablement allongée : Belspo, IBPT, OCM, CREG, Défense, la Chambre, plateforme eHealth, Famifed, AFMPS, AFCN, AFSCA, Fedasil, Police fédérale, Fedris, SPF Stratégie et Appui, SPF Affaires étrangères, SPF Économie,

SPF Finances, SPF Justice, SPF Chancellerie du Premier Ministre, SPF Mobilité, SPF Sécurité sociale, SPF SSCE, SPF WASO, SFP, CAPAC, CAAMI, Jongerenwelzijn, Kind en Gezin, BCSS, OCAM, Office de la Naissance et de l'Enfance, SPP IS, Régie des Bâtiments, Cour des comptes, Archives générales du Royaume, INAMI, ONVA, INASTI, ONSS, ONEM, Sigedis et le gouvernement flamand.

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

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

Un domaine toujours plus large

À la suite des dramatiques attentats de Bruxelles et de Zaventem, Smals a déjà assisté à un regain d'intérêt de la part des départements et services de sécurité pour les services de Smals.

La Police fédérale, entre autres, a sollicité le support informatique de Smals. L'attention pour la cybersécurité a aussi fortement augmenté. D'autre part, la sixième réforme de l'État a entraîné une hausse de l'activité au niveau régional. En Flandre, entre autres, pour le Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, l'Agentschap Jongerenwelzijn, Kind en Gezin, Zorg en Gezondheid et le VDAB et, en Wallonie, pour le Service Public de Wallonie, l'AViQ et l'Office de la Naissance et de l'Enfance.

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. Si cette croissance concerne l'ampleur des services demandés, le nombre d'institutions qui se tournent vers Smals grimpe également. La croissance la plus remarquable se situe dans l'utilisation des contrats-cadres pour des services de fournisseurs issus du secteur privé.

RECHERCHE

Pleins feux sur la transformation numérique, la synergie 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 2017, tout comme les années précédentes, une attention particulière a été accordée à l'accompagnement des institutions membres dans leur quête de synergie dans le cadre du G-Cloud. De même, les thèmes relatifs à la lutte contre la fraude sociale et les possibilités de la blockchain gagnent en intérêt.

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.

Plus de la moitié des activités de recherche (55 %) a été consacrée à des missions de consultance : conseil et accompagnement dans des projets stratégiques, études de faisabilité, rédaction de documents de vision, analyses business complexes... Près de 10 % de toutes les activités de recherche ont eu lieu directement en soutien du programme G-Cloud. Les activités de consultance sont pour la plupart directement financées par les organisations clientes, à hauteur de 89 % des coûts réels. Lorsque ce fut nécessaire, le planning des études en cours a été adapté en vue d'une orientation client maximale.

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

La cellule de recherche permanente "Data Quality & Analytics" travaille d'arrache-pied au soutien de la lutte contre la fraude sociale. Il s'avère que le rassemblement de lots de données et l'application de l'analyse prédictive permettent de détecter efficacement plusieurs risques de fraude. Les méthodes avancées combinent l'extraction de données classique avec la visualisation de données et l'analyse de réseaux (sociaux). Dans le cadre du Plan d'action Dumping social, la priorité est accordée à la lutte contre le dumping social, comme demandé à l'ONSS par le Cabinet du Secrétaire d'État à la Lutte contre la fraude.

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. Des bases de données orientées graphe ont pour la première fois été utilisées pour le contrôle de l'utilisation de la déduction "premier travailleur" (superbonus).

Programme de synergie G-Cloud

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

Smals Research a accompagné les institutions publiques de la sécurité sociale, le SPF Stratégie et Appui, les SPF, les OIP et leurs structures de concertation entre autres dans les domaines suivants :

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

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

Blockchain

La blockchain peut véritablement révolutionner le paysage de l'e-gouvernement, en créant une confiance mutuelle entre plusieurs instances sans faire appel à un tiers central. Smals Research a enrichi ses connaissances théoriques et pratiques relatives à la blockchain, entre autres en réalisant une preuve de concept pour un service de démontrabilité pouvant être associé à l'envoi de messages via l'eBox. Les premières expériences avec la blockchain "multichain" confirment l'exploitabilité pratique de cette technologie.

Précédemment, Smals Research avait déjà élaboré un modèle d'orientation et de décision indiquant pour quelles applications la blockchain peut être intéressante. Smals collabore entre-temps avec des institutions publiques de différents niveaux de compétence et vise, en collaboration avec ces partenaires, la mise sur pied d'une infrastructure décentralisée pour le déploiement de réseaux blockchain pour les administrations. En 2017, l'équipe de Smals Research a été plusieurs fois invitée à s'exprimer sur la blockchain lors de divers événements (ISACA, SAI, Larcier Group, Infosecurity, Techorama...) et sollicitée pour des interviews dans les médias (De Standdaard, Radio 1, VRT NWS). Smals a ainsi été reconnue comme faisant autorité dans le domaine de la blockchain, à la fois au sein et en dehors de l'État.

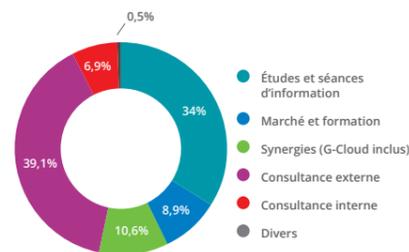
La transformation numérique dans la pratique

Smals Research aide aussi de plus en plus les institutions à reconsidérer leur paysage informatique en fonction de leur agenda stratégique. Une phase de projet est de plus en plus souvent précédée d'une analyse business, qui permet de mieux adapter l'organisation et ses outils informatiques à ses objectifs. L'informatique devient ainsi un levier, plutôt qu'un obstacle, dans la transformation numérique de notre administration.

Smals Research concrétise également l'innovation en mettant sur pied des prototypes en concertation avec d'autres équipes de Smals. Une attention particulière reste accordée à la sécurisation, indispensable pour l'informatique et les concepts du cloud dans un contexte public.

Aperçu des activités de 2017

Études et séances d'information	35,9%
Marché et formation	8,9%
Synergies (G-Cloud inclus)	9,6%
Consultance externe	40,4%
Consultance interne	5,0%
Divers	0,5%



Séances d'information

Smals présente régulièrement les résultats de ses recherches lors d'exposés interactifs gratuitement accessibles aux membres et autres intéressés du secteur public. En 2017, 305 personnes se sont inscrites à l'une des deux séances d'information. Avec une moyenne de 153 participants par séance, dont 52 internes et 101 externes, nous pouvons dire que l'intérêt du public était grand. Bien que comme l'an dernier, les séances d'information aient été moins nombreuses, le score de satisfaction était conforme à celui des années précédentes avec un score moyen de 4,1 (le score maximal s'élève à 5).

Séance d'information	Inscriptions externes	Inscriptions internes	Total	Évaluation (max. 5)
Blockchain & Smart Contracts	100	49	149	4,0
Graph & Network Analytics	102	54	156	4,2
Total	202	103	305	4,1

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

- Data Visualisation (SPF Sécurité sociale)
- Blockchain & Smart Contracts (Healthdata.be, groupe de travail Sécurité de l'information de la BCSS, Commission de la protection de la vie privée)
- Introduction Blockchain (SFP, ONEM)

Domaines de recherche de 2017

Intelligence artificielle, interfaces conversationnelles et agents conversationnels : quelle plus-value l'intelligence artificielle peut-elle aujourd'hui offrir aux membres de Smals ? Nous pensons à l'automatisation des tâches répétitives de manière à affecter le personnel à la résolution des problèmes plus complexes qui nécessitent plus de créativité. Parmi les applications les plus évidentes de l'intelligence artificielle, nous pouvons citer les interfaces conversationnelles, par exemple un assistant vocal ou un agent conversationnel, où l'utilisateur converse sous forme textuelle ou vocale avec un système informatique qui comprend suffisamment l'utilisateur pour réagir à ses requêtes. Smals a développé deux "use cases" en prototypes fonctionnels. Une déclaration Dimona simplifiée a ainsi été envoyée avec succès, en anglais, via l'assistant vocal de Google (Google Assistant) sur Google Home. Ce prototype fonctionne également sous forme vocale sur un smartphone Android. Une deuxième réalisation consiste en un agent conversationnel pour Student@Work, qui permet à l'utilisateur de poser des questions sur le travail des étudiants via Facebook Messenger. L'agent conversationnel comprend les questions textuelles et renvoie une réponse basée sur les listes de questions fréquemment posées éditées par Smals. Ce prototype, développé avec succès en néerlandais et en français, a été rendu publiquement accessible par l'ONSS durant le premier trimestre de 2018.

Économie des API : le but initial de cette étude conceptuelle était de voir quelle contribution les interfaces de programmation applicative (API en anglais), en combinaison avec diverses technologies de support (REST, microservices, Event Driven Architecture, conteneurs...), peuvent apporter dans la transformation numérique dans un contexte public. Smals s'est premièrement penchée sur le potentiel de ces technologies dans la génération de nouvelles opportunités. Divers articles de blog et présentations internes ont présenté des cas où les API offrent des opportunités dans la création d'écosystèmes numériques. Sur le plan technique, Smals a déjà livré des réalisations notables avec des API RESTful.

Big Data Analytics Platform : fin 2017, la procédure d'achat pour une plateforme performante et efficace de "governed analytics" sur de grandes quantités de données a débouché sur la publication d'un large cahier des charges, dans une procédure de dialogue compétitif avec six fournisseurs. Le projet a ensuite été entièrement transféré à l'ONSS et aux services opérationnels de Smals.

Blockchain dans la pratique : la blockchain permet de publier des transactions de façon distribuée, transparente et sûre par internet, sans l'intervention d'une partie centrale. Cette technologie fait couler beaucoup d'encre et est généralement reconnue comme une technologie de rupture. Smals a poursuivi l'étude "Blockchain & Smart Contracts" de 2016. Sur la base de cas concrets pertinents, cette nouvelle étude doit permettre de vérifier l'exploitabilité pratique de la technologie blockchain et des smart contracts.

Comme application possible, nous pouvons citer le "service de démontrabilité", qui permet de prouver de manière irréfutable que la partie A a envoyé un document via l'eBox et que la partie B a bien reçu le document. Smals Research a réalisé une étude de faisabilité sur la base de la technologie blockchain "multichain", en accordant une attention toute particulière aux aspects de sécurité et de confidentialité. Un prototype a été réalisé en partie fin 2017 et sera affiné en 2018.

Digital Business Consulting : Smals a développé une approche et un toolkit pour détecter des opportunités chez les membres dans le cadre de la transformation numérique. Concrètement, une méthodologie a été élaborée dans le but de détecter, de tester et d'échelonner des opportunités. Parallèlement, un toolkit a été constitué en vue de chercher des opportunités par le biais d'ateliers avec les membres. Ce toolkit a été élargi à 14 instruments simples (spreadsheets, templates PowerPoint).

En 2017, un premier atelier consacré à la transformation numérique a été organisé dans deux institutions (SPF Affaires étrangères et SPF ETCS), lors duquel le toolkit et l'approche ont été mis en oeuvre (sous forme restreinte).

Informatique quantique & Cryptographie : avec l'arrivée de la technologie quantique, les ordinateurs seront assez rapidement capables de cracker les algorithmes cryptographiques, utilisés depuis des années déjà pour sécuriser des informations sensibles et personnelles. L'étude "Informatique quantique & Cryptographie" était destinée à clairement cerner cette problématique ainsi que les éventuelles mesures à prendre pour nous préparer à cette évolution. L'étude proprement dite a été délivrée sous la forme d'une large présentation interne et d'un article de blog résumé comportant des recommandations.

Lutte contre la fraude sociale & Analyse de réseaux : ce projet, financé en partie par l'ONSS, consiste en de la recherche et en la livraison pratique de modèles de détection d'indices de fraude sociale. Les techniques d'analyse et de visualisation de réseaux constituent un excellent instrument pour détecter à temps et analyser efficacement les modèles de fraude et d'autres phénomènes à risque. En 2017, les techniques et méthodes d'analyse de réseaux proposées ont été concrètement mises en œuvre dans la lutte contre la fraude sociale, notamment en ce qui concerne le dumping social et l'abus potentiel du "superbonus". À cet effet, plusieurs scripts ont été développés et le concept de la banque de données orientée graphe a été introduit.

Radar de la section Recherche

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

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...



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



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



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

Publications de 2017

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

API.ai – Chatbot-technologie (Quick Review 76, 2/2017, Tom Ameloot)

Watson Natural Language Classifier – Automatische categorisatie (Quick Review 77, 3/2017, Tom Ameloot)

Foxit Reader – PDF printer, viewer, editor (Quick Review 78, 4/2017, Koen Vanderkimpen)

MultiPar – File redundancy, verification, recovery (Quick Review 79, 5/2017, Koen Vanderkimpen)

iGraph – Grafische voorstelling van relaties tussen entiteiten (Quick Review 80, 7/2017, Vandy Berten)

Présentations

Blockchain & Smart Contracts (3/2017, Kristof Verslype)

Linking together personal data in the Era of Big Data & GDPR (3/2017, Kristof Verslype)

Graph & Network Analytics (6/2017, Vandy Berten)

The Quantum World (6/2017, Tania Martin)

Fighting fraud with Graph Databases (11/2017, Vandy Berten)

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.

Sur le blog de Smals Research, vous trouverez de courts articles et des actualités technologiques. Au cours de l'année 2017, 21 articles ont été publiés sur le blog de Smals Research :

Modèle décisionnel Wanneer blockchain gebruiken?, 11/01/2017 par Kristof Verslype

Tokenization : méthode moderne pour protéger les données, 24/01/2017 par Tania Martin

Chatbots met ondiepe dialog, 07/02/2017 par Tom Ameloot

De 'Vortex' van Enablers, 21/02/2017 par Koen Vanderkimpen

Conversationale interfaces, 07/03/2017 par Bert Vanhalst

Bases de données relationnelles... adéquates pour des relations ?, 21/03/2017 par Vandy Berten

Video – Infosessie Blockchain & Smart Contracts, 13/04/2017 par Kristof Verslype

Regels afleiden uit gestructureerde gegevens, 18/04/2017 par Tom Ameloot

Graph DB vs RDBMS, 10/05/2017 par Vandy Berten

Het eGovernment als Horizontale Dienstverlener?, 24/05/2017 par Koen Vanderkimpen

Open en minder open blockchain netwerken, 07/06/2017 par Kristof Verslype

Systemen die leren via feedback, 21/06/2017 par Tom Ameloot

Quantum technology: révolution ou déclin de la sécurité informatique?, 28/06/2017 par Tania Martin

Hé Google, submit a Dimona!, 06/09/2017 par Bert Vanhalst

Blockchain - Wervelwind in de audit wereld?, 19/09/2017 par Kristof Verslype

BlockChain vs Event Driven Architecture, 05/10/2017 par Koen Vanderkimpen

Bitcoin – Van Experiment tot Ecologische Ramp, 17/10/2017 par Kristof Verslype

La préservation du patrimoine scientifique à l'heure du numérique, 24/10/2017 par Isabelle Boydens

Eerste ervaringen bij het bouwen van een chatbot, 08/11/2017 par Bert Vanhalst

Services in alle Maten: van Macro naar Nano, 27/11/2017 par Koen Vanderkimpen

Portal vs message broker - 2 approches complémentaires, 05/12/2017 par Jean-Pierre Latour

Gérer les doublons dans une Graph Database, 19/12/2017 par Vandy Berten

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

Missions de consultance

La section Recherche de Smals met chaque année son expertise à la disposition des clients-membres afin d'encadrer des projets individuels, et ce à l'aide d'études de faisabilité, de projets pilotes, de sélections de fournisseurs, de cahiers des charges, d'analyses business et autres conseils. Les projets de synergie en matière de gestion informatique entre les institutions publiques ainsi que la consultance technique et non technique pour les membres représentaient 55 % des activités de recherche en 2017.

Projets de synergie

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

Lutte contre la fraude sociale

Chez Smals, une cellule de recherche permanente se consacre aux problématiques liées à la qualité des données, comme la gouvernance des données, la standardisation, les stratégies d'audit, l'intégration des données issues de sources multiples et la prévention de la redondance. Les membres de Smals peuvent à tout moment solliciter l'expertise de la cellule. Depuis 2012, cette dernière se consacre également à l'analyse de données et à l'analyse prédictive, avec une attention particulière pour la lutte contre la fraude sociale. En 2017, les indices de dumping social ont été inventoriés encore plus précisément et leur détection a été rendue possible au sein de l'ONSS.

- **Lutte contre le dumping social et la fraude (ONSS, ONEM, SPF Finances) :**
Élaboration de modèles de risques concernant l'abus du chômage temporaire : détection des divergences dans les déclarations de chômage temporaire entre l'ONEM et l'ONSS. Aide à la mise sur pied d'un centre de connaissances Data Science à l'ONSS ; détection précoce des cas de fraude potentielle au moyen d'outils d'analyse prédictive (entre autres le Profil employeur), prestation de services et maintenance évolutive de modèles en production. Conseil quant au processus législatif concernant le cadre légal de l'extraction de données, de l'échange de données et de la lutte contre la fraude envers l'ONSS et le SPF Finances.
- **Soutien des Data Scientists (ONSS) :**
Smals soutient une équipe d'agents de l'ONSS pour leur permettre de visualiser, d'explorer et d'exploiter des modèles de réseau de la façon la plus autonome et flexible que possible. Cette mission inclut l'affinement des outils et l'accompagnement sur le terrain.
- **Dumping social v2 - Analyse avancée (ONSS) :**
Mise à disposition de sources de données de l'ONSS via l'analyse visuelle de réseau de manière à pouvoir suivre les personnes et les entreprises au niveau des occupations, des détachements, du rôle de certaines figures-clés... Smals Research a développé un script Python qui visualise une série d'entreprises, de chantiers ou d'individus dans un réseau qui peut être examiné plus amplement. Le programme fonctionne avec diverses sources d'input issues du "datamart" de l'ONSS. Les "data scientists" de l'ONSS utilisent le script en préparation de nouveaux dossiers (de fraude). Les résultats de l'analyse sont utilisés par les inspecteurs de l'ONSS et les magistrats. Cette méthode a débouché sur des dizaines d'enquêtes, dont certaines judiciaires.
Dans une phase suivante du projet, une attention particulière sera accordée à la fraude sociale transfrontalière.
- **Superbonus (ONSS, ONEM, INAMI) :**
Analyse des indications de fraude sociale concernant le Tax Shift (premier emploi). Pour le contrôle du "superbonus", des scripts ont été développés en Python et Neo4J, une "banque de données orientée graphe" (NoSQL). Celle-ci peut sauvegarder et afficher de nombreuses relations entre entités sous forme graphique et y effectuer des recherches dynamiques.
Le script rassemble des données issues de la DmfA, de la Dimona, de la BCE et du Répertoire des Employeurs. Les données du Service de contrôle de l'ONSS sont enrichies avec des informations de l'INAMI et de l'ONEM, y compris les analyses et la reconnaissance de modèles. Chaque trimestre, le système génère des listes pour les inspecteurs qui contrôlent le droit au superbonus.

Missions diverses

- **Plateforme eHealth :** Solutions alternatives pour les certificats belges et PKI, étude de ROI pour PKI interne.
- **Fedasil :** Analyse business et aide à la sélection d'un système d'information pour le suivi des dossiers médicaux.
- **Police fédérale :** Projet Aquatask qui vise à relier la police marine aux applications utilisées par les ports afin de les accompagner dans leurs missions journalières de contrôle de personnes aux frontières de la zone Schengen. Les partenaires concernés sont les ports d'Anvers, de Gand, de Liège, d'Ostende, de Zeebrugge, la Police fédérale et la Commission européenne. Projet Aerotask qui soutient la police aéronautique dans sa collaboration avec les aéroports de Gosselies, de Liège et de Zaventem.
- **SPF BOSA :** Aide à la recherche et à la mise à disposition d'une solution d'authentification mobile forte ; spécifications techniques et fonctionnelles pour une preuve de concept ; élaboration et évaluation.
- **SPF SSCE :** Analyse business pour une source authentique d'acteurs médicaux CoBHRA+ ; étude des besoins, principes et analyse business pour une plateforme BelRAI fédérale (Resident Assessment Instrument, un standard pour l'évaluation du besoin en soins).
- **Cabinet de la sécurité sociale :** Analyse business pour le traitement des questions parlementaires (deuxième phase) ; roadmap eSanté, monitoring et reporting de statut des points d'action.
- **BCSS :** Plan des étapes pour les certificats et la gestion des clés de la BCSS et de la plateforme eHealth.
- **ONSS :** Baromètre de qualité pour les secrétariats sociaux agréés et les prestataires de services avec méthode de data tracking pour une amélioration structurelle de la qualité des déclarations (réduction structurelle des anomalies fréquentes). Généralisation du data tracking en 2017 pour les secrétariats sociaux agréés et projet pilote avec quatre grands prestataires de services. Aide à la sélection d'un système technique pour rationaliser les processus métier de l'ONSS, ainsi que pour mesurer et suivre les activités des collaborateurs.
Analyse business consacrée à l'intégration de l'OSSOM à l'ONSS. Analyse business consacrée au compte épargne carrière, à la collaboration entre les services d'inspection sociale et à l'échange d'informations avec la police et la justice.
Projet pilote avec la technologie Hadoop (Cloudera) pour la mise en place d'un "data lake". Réalisation d'un cahier des charges pour l'acquisition d'une plateforme d'analyse de mégadonnées.
- **VAZG :** Analyse business dans le cadre de la sixième réforme de l'État : transfert de compétences fédérales à la VAZG, entre autres les hôpitaux et les centres de revalidation, financement des centres de soins résidentiels, transfert des maisons de soins psychiatriques et des initiatives d'habitation protégée. L'impact de ce transfert est vérifié et des propositions sont formulées pour divers goulots d'étranglement. Des contacts sont établis avec les spécialistes business de la VAZG, les experts des cellules de gestion, des caisses d'assurance et des mutualités... Pistes de solution pour les obstacles à l'utilisation à grande échelle de BelRAI en Flandre.

Consultance interne

- **Smals :** Data group : coordination de la gestion des données chez Smals, avec une attention pour la qualité des données, la transmission de connaissances et la modélisation des données ; solutions spécifiques concernant la répartition de charge et la haute disponibilité pour Oracle DB et PostgreSQL ; outil de sélection pour les plateformes de banque de données ; possibilités pour une enquête sur les normes de sécurité minimales.



Projets



Remboursement efficace du médecin généraliste et du pharmacien pour les nécessiteux

31

MediPrima v2



plateforme eHealth, CAAMI, BCSS, SPP IS



En phase de test



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

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 dans ce cas plus préfinancer le remboursement des frais médicaux. Via des champs de commentaire 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 2017, 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 2018, 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.



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

1733



SPF SSCE, SPF Intérieur



En phase pilote



Angular JS, ASTRID, eHealthBox, chiffrage end-to-end

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. 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.



BelRAI

	SPF Santé publique
	Actif
	Elasticms, Elasticsearch, PHP, Postgres

Des questionnaires uniformes pour accélérer l'aide aux personnes dépendantes

Afin de bénéficier des soins et interventions dont ils ont besoin, les citoyens doivent régulièrement s'adresser à divers organismes de soins. Dans le passé, ces derniers utilisaient souvent leurs propres questionnaires pour connaître l'état de santé des nécessiteux. Désormais, tous les organismes de soins utilisent BelRAI, l'instrument belge d'évaluation uniforme, grâce auquel les citoyens ne doivent remplir qu'un seul formulaire d'évaluation. Grâce à BelRAI, le degré de dépendance en matière de soins est calculé rapidement au moyen de questionnaires uniformes, plurilingues. Des algorithmes intelligents font en sorte que les utilisateurs reçoivent des questions en fonction de leurs réponses aux questions précédentes. L'utilisation d'un même instrument d'évaluation avec les mêmes questions permet de comparer les résultats. Les citoyens vulnérables peuvent ainsi être aidés plus efficacement.



Portail eSanté

	plateforme eHealth
	Actif
	Elasticms, Elastic Search, G-Cloud PaaS Greenshift, PostgreSQL
www.ehealth.fgov.be	

Nouveau site portail pour le programme de réforme eSanté

Depuis février 2018, le programme eHealth de l'État belge possède une nouvelle vitrine en ligne, un site portail offrant du contenu général et spécifique aux citoyens, patients, professionnels médicaux et autres spécialistes informatiques des soins de santé. Grâce à plusieurs pages d'accueil, les questions des citoyens, par exemple à propos du consentement éclairé, peuvent être anticipées plus facilement. Un puissant moteur de recherche permet de trouver efficacement du contenu technique, par exemple de la documentation technique à propos de l'informatique ou encore des standards médicaux comme KMEHR. La structure générale a été totalement repensée au vu de l'élargissement du groupe cible du programme eSanté. Le nouveau site portail a en outre été optimisé pour les appareils mobiles.

32



Coming to Belgium - Leaving Belgium

	SPF SS, BCSS
	Actif
	Elasticms, Elastic Search, G-Cloud PaaS Greenshift, MySQL
www.leavingbelgium.be www.comingtobelgium.be	

Guide de la sécurité sociale pour les expatriés et les nouveaux arrivants

Un départ à l'étranger comme "expat" est un choix de vie entraînant des conséquences à la fois pratiques et juridiques. Qu'advient-il par exemple de vos droits sociaux ? Êtes-vous encore couvert contre la maladie, les accidents ou le chômage ? Quid de votre capital pension ? Les citoyens étrangers qui s'installent en Belgique se posent les mêmes questions. Étant donné que la situation varie souvent d'un pays à l'autre, Smals a développé et amélioré les sites web thématiques LeavingBelgium.be et ComingtoBelgium.be. Sur la base de critères factuels - statut social, nationalité, pays d'origine ou de destination - vous obtenez un aperçu précis de la législation pertinente pour votre cas personnel. Vous n'avez ainsi plus à fouiller parmi la multitude de dispositions en vigueur. En outre, grâce à une infrastructure technique totalement remaniée, les nouveaux traités, les nouvelles règles et clauses sont désormais mis à disposition dans un délai de quelques jours seulement. Les sites web ont également été adaptés pour les appareils mobiles.

Des informations de statut en temps réel pour l'écosystème des services eHealth



Outil de monitoring business

	plateforme eHealth
	Live
	AMQ, Bosun, Diamond, Grafana, InfluxDB

Les exigences en matière de disponibilité des services de base de la plateforme eHealth sont très élevées. En effet, une perturbation est susceptible d'entraîner de graves problèmes pratiques, voire médicaux, par exemple lors de la délivrance de médicaments dans les pharmacies ou à la consultation du dossier médical électronique. Afin de pouvoir réagir immédiatement en cas de problème, mais aussi pour pouvoir directement évaluer l'impact précis, la plateforme eHealth dispose à présent d'un outil qui affiche l'état de ses services en temps réel. En outre, un aperçu clair du point de vue business indique lorsqu'un service est indisponible ou perturbé ailleurs dans l'écosystème, et donc pas directement sur la plateforme eHealth. Pensons à un éventuel bug dans une nouvelle version d'un logiciel médical d'un tiers. L'outil présente également des statistiques et des informations sur les tendances de l'utilisation réelle, permettant d'anticiper les problèmes de capacité et de se concerter directement avec les utilisateurs majeurs.



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



Vitalink 2.0

	VAZG
	Live
	Java, MySQL, G-Cloud Greenshift 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. Début 2018, Vitalink contenait plus de 1,7 million de dossiers santé résumés (Sumehr), l'historique de vaccination de près de 3,6 millions de citoyens et quelque 550.000 schémas de médication, soit plus du double du chiffre enregistré l'année précédente. Depuis 2017, les dossiers d'enfants sont également disponibles dans Vitalink. Entre-temps, plus de 280.000 dossiers de jeunes enfants ont déjà été ajoutés. Au total, près de 6,5 millions de données de patients étaient disponibles dans Vitalink en janvier 2018, pour un volume de stockage de plus de 2,5 téraoctets. L'utilisation réelle a augmenté de 1,6 million de consultations mensuelles en 2017 à 6 millions de consultations au début de l'année 2018. En misant au maximum sur les services web, le nouveau coffre-fort extramural pourra également mieux collaborer avec des initiatives similaires dans d'autres régions, ainsi qu'avec les appareils mobiles.

33



Portail générique MEDSEIP

	AFMPS
	Live
	Angular JS, CSAM, Greenshift, Hippo, Java, REST www.vas.ehealth.fgov.be/webmedseip/

Site portail pour l'introduction des nouveaux implants médicaux

L'agence chargée de la régulation du marché des moyens et des produits de santé propose ses applications informatiques sur un site portail synoptique. Celui-ci procure à la fois des informations spécialisées et un port d'accès unique aux applications administratives. Un self-service en ligne permet par exemple d'accélérer sensiblement la procédure d'introduction de nouveaux implants médicaux. Des acteurs belges et internationaux peuvent s'enregistrer en ligne, pour ensuite indiquer les produits qu'ils livreront en Belgique et documenter les risques y afférents. Le portail affiche ou dissimule les applications sous-jacentes, pour autant qu'elles soient pertinentes pour chaque statut d'un dossier. Un single-sign-on fait en sorte que toutes les étapes de la gestion d'un dossier forment un tout logique pour l'utilisateur. À terme, toutes les applications de l'AFMPS tourneront sur le portail, comme la communication des problèmes temporaires de stock et l'intégration avec les systèmes européens.

TDMI - Source authentique "Acteurs"

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

Lorsqu'une entreprise ambitionne de commercialiser des médicaments ou des produits de santé en Belgique, elle doit obtenir l'agrément de l'AFMPS. La demande s'effectue via une nouvelle source authentique avec tous les acteurs. C'est par ce biais également que doit être signalée la cessation des activités en Belgique.

Pour l'agrément des entreprises belges, un couplage avec la Banque Carrefour des Entreprises (BCE) est prévu, de sorte que les statuts ne doivent pas être soumis une nouvelle fois. La demande s'effectue en ligne via l'eID, grâce à une liaison avec le Registre national. L'entreprise reçoit ensuite une confirmation numérique avec le numéro d'agrément. Pour les entreprises étrangères, l'agrément s'effectue sur la base du numéro de TVA européen (VAT Information Exchange System). Chaque demande est validée ou refusée après motivation par l'AFMPS. Grâce à un couplage avec CSAM, une personne compétente peut se connecter à diverses applications gouvernementales en toute sécurité au nom de l'entreprise, pour gérer des rôles et des droits d'accès.

Autocontrôle

	AFMPS
	Live
	Angular JS, G-Cloud Greenshift, Java, REST

Une autoévaluation comme base de la gestion des risques et de l'inspection des produits de santé

Dans l'intérêt du patient, les dispositifs médicaux, comme les implants par exemple, doivent satisfaire à des normes strictes de qualité, de sécurité et d'efficacité. L'AFMPS veille par des inspections ciblées, sur la base d'un autocontrôle par les fabricants, les distributeurs, les détaillants ou les hôpitaux. Depuis 2017, un questionnaire en ligne permet d'évaluer, en fonction de la classe de risque des produits, quelles bonnes pratiques les acteurs du marché ont eux-mêmes introduites pour contrôler la qualité et la sécurité. L'application d'autocontrôle rassemble toutes les informations relatives au niveau de maîtrise des risques et à la classe de risque. Celle-ci sert de base à la planification du travail des services d'inspection de l'AFMPS. L'application comporte aussi la gestion des flux de communication avec les acteurs du marché, par exemple à propos des rapports d'inspection et du reporting des statuts des points d'amélioration.

Déclaration en ligne du lancement et de la cessation d'une activité dans les produits de santé**TDMI - Source authentique "Activités & Classes"**

	AFMPS
	Live
	G-Cloud Greenshift, Java, Postgres

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

Self-service en ligne pour les demandes de carte de stationnement et d'allocation pour les personnes handicapées**MyHandicap 2.0**

	SPF SS
	Actif
	Adobe LiveCycle, Java, Spring, WebApp, services web, XSD
	MyHandicap.Belgium.be

Les citoyens belges qui, en raison d'un handicap, entrent en ligne de compte pour une allocation, une carte de stationnement ou un accompagnement spécifique comme de la kinésithérapie peuvent eux-mêmes introduire leur demande en ligne depuis le printemps de 2018. MyHandicap demande des informations factuelles au moyen de quelques menus clairs. Le citoyen peut ainsi automatiquement obtenir une estimation des mesures pour lesquelles son enfant ou lui-même peut entrer en ligne de compte. Si le feedback est positif, la demande peut ensuite être introduite dans une deuxième étape. Cette innovation doit progressivement améliorer la qualité des dossiers et accélérer leur traitement. À partir de mi-2018, des dossiers incomplets pourront être introduits également, après quoi des documents ou des pièces justificatives pourront encore être joints. La nouvelle application MyHandicap permet de réduire davantage les délais d'attente pour le citoyen, qui avaient fortement augmenté par un concours de circonstances. Une phase suivante du projet consistera à remanier les flux d'information sous-jacents, dans le but d'augmenter encore l'impact de la Direction générale Personnes handicapées.

**Encadrement mieux adapté pour les jeunes en difficulté avec e-Youth****e-Youth**

	Agentschap Jongerenwelzijn
	actif, phase 1
	eHealth I.AM Connect, G-Cloud Greenshift, JBoss EAP7, Postgres, microservices Rest

Lorsque des jeunes sont admis dans un organisme de soins, il est difficile de savoir quelle aide ils ont déjà reçue dans le passé. La plateforme e-Youth a ainsi pour but de centraliser des informations, comme le parcours scolaire et l'historique des soins, en provenance d'applications existantes. Grâce à cette plateforme, les différents organismes de soins peuvent s'échanger des informations numériques en toute facilité et en toute sécurité. Les dispensateurs de soins peuvent ainsi mieux collaborer et accompagner les jeunes de façon optimale.

En outre, les dispensateurs d'aide ne doivent plus saisir deux fois les mêmes données et e-Youth leur épargne un sérieux travail de recherche. Ce gain de temps leur permet de se concentrer davantage sur l'assistance proprement dite. Smals assure le développement et la gestion opérationnelle d'e-Youth, tandis qu'eHealth se charge de la gestion des utilisateurs.

eBox Citoyen fédérée

	SPF BOSA, BCSS
	En cours de développement
	eBox Citoyen, eID, ITSME, Java, OAuth, Greenshift, services web REST

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 444.000 citoyens ont déjà utilisé l'eBox en 2017, 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 citoyen soit amené à gérer une boîte aux lettres en ligne distincte pour chaque domaine public, l'eBox Citoyen recevra une nouvelle structure fédérée. En coulisses, chaque institution publique gère elle-même sa communication avec le citoyen. Celle-ci arrive à un seul endroit, en fonction de ses préférences personnelles : soit dans l'eBox de l'État, soit dans un service privé couplé comme Doccle, POM ou Zoomit. Les organisations privées pourront elles 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. Pour un accès sécurisé, le citoyen s'authentifie via l'eID ou ITSME.

TDMI - Source authentique "Activités & Classes"

	AFMPS
	Live
	G-Cloud Greenshift, Java, Postgres

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

Self-service en ligne pour les demandes de carte de stationnement et d'allocation pour les personnes handicapées**MyHandicap 2.0**

	SPF SS
	Actif
	Adobe LiveCycle, Java, Spring, WebApp, services web, XSD
	MyHandicap.Belgium.be

Les citoyens belges qui, en raison d'un handicap, entrent en ligne de compte pour une allocation, une carte de stationnement ou un accompagnement spécifique comme de la kinésithérapie peuvent eux-mêmes introduire leur demande en ligne depuis le printemps de 2018. MyHandicap demande des informations factuelles au moyen de quelques menus clairs. Le citoyen peut ainsi automatiquement obtenir une estimation des mesures pour lesquelles son enfant ou lui-même peut entrer en ligne de compte. Si le feedback est positif, la demande peut ensuite être introduite dans une deuxième étape. Cette innovation doit progressivement améliorer la qualité des dossiers et accélérer leur traitement. À partir de mi-2018, des dossiers incomplets pourront être introduits également, après quoi des documents ou des pièces justificatives pourront encore être joints. La nouvelle application MyHandicap permet de réduire davantage les délais d'attente pour le citoyen, qui avaient fortement augmenté par un concours de circonstances. Une phase suivante du projet consistera à remanier les flux d'information sous-jacents, dans le but d'augmenter encore l'impact de la Direction générale Personnes handicapées.



Envoi électronique pour les avocats, les notaires et la justice

eJustBox

- SPF Justice**
- Actif phase 1**
- 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 maintenant en ligne également. En 2018, les avocats, notaires et huissiers de justice pourront envoyer des documents via l'eJustBox. Cette eBox pour la Justice réutilise largement la technologie de l'eHealth-Box pour le secteur médical, enrichie d'un contrôle des accès basé sur le rôle 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 2017, cette application a autorisé plus de 150.000 envois électroniques, par quelque 6.000 acteurs.



PrimaBook

- SPP IS**
- Actif**
- Drupal 8, G-Cloud GreenShift**
- primabook.mi-is.be

Meilleur accompagnement des citoyens par les CPAS grâce à un manuel en ligne du SPP IS

Primabook est le nouvel espace documentaire en ligne dans lequel le SPP IS centralise ses informations. Les CPAS ont besoin de ces informations pour accompagner les citoyens dans leur droit à l'intégration sociale. Lorsque le SPP IS refuse une demande de remboursement d'une allocation, les CPAS peuvent aisément trouver le motif du refus sur le site web et ainsi fournir les explications nécessaires au citoyen. Le site web est facilement consultable sur des appareils mobiles. Un langage accessible est utilisé pour permettre aux citoyens d'obtenir une réponse à leur question sans se noyer dans le jargon juridique ou technique. La vitesse de transmission de l'information et la clarté de la communication contribuent ainsi à un meilleur accompagnement du citoyen.

Le projet individualisé d'intégration échangeable entre CPAS

PIIS

- SPP IS**
- Actif phase 2**
- Java, Oracle, Struts, WebLogic, services web**

Lorsque des citoyens vulnérables se voient accorder l'aide du CPAS, ils s'engagent pour un projet d'intégration. Ils promettent ainsi d'entreprendre eux-mêmes des démarches pour améliorer leur situation sociale, par exemple en s'inscrivant à un cours de langue, en assistant à des formations, en postulant à un emploi ou en apprenant une compétence. Le projet individualisé d'intégration sociale (PIIS), une sorte de contrat comportant des accords, est plus complet et mieux standardisé depuis 2017. Grâce à l'application web PrimaWeb, via un logiciel de gestion intégré de tiers ou au moyen d'un formulaire PIIS séparé, des dizaines de CPAS peuvent à présent noter des rendez-vous, conserver des évaluations et sauvegarder une copie numérique du contrat. Depuis 2017, l'échangeabilité des dossiers PIIS permet d'accélérer l'enquête sociale, lorsque l'intéressé déménage vers une autre ville ou commune.

Échange électronique des informations sur les décisions des CPAS en cas de déménagement



Rapport social électronique

- SPP IS, BCSS**
- Actif phase 2**
- Java, Oracle, Struts, WebLogic, services web**

Un citoyen, bénéficiaire de l'aide du CPAS, déménage vers une autre ville ou commune ? Dans pareil cas, l'enquête sociale doit être réitérée au nouveau domicile et une nouvelle décision doit être prise. Depuis 2016, en vue d'une plus grande facilité, les collaborateurs du CPAS peuvent demander à consulter les décisions prises par d'autres CPAS au cours des trois dernières années. Il s'agit entre autres du type d'aide, des montants alloués et, moyennant l'accord du bénéficiaire, du projet individualisé d'intégration sociale (PIIS), de la motivation des décisions et de l'occupation via le CPAS sous l'article 60. Les CPAS peuvent aisément consulter le Rapport social électronique via l'application web PrimaWeb ou via un logiciel propre au secteur par le biais de services web. En 2017, le Rapport social électronique a déjà été demandé pour quelque 50.000 citoyens et échangé pour quelque 42.000 citoyens. Enfin, une standardisation et une catégorisation claires permettent de correctement interpréter les informations échangées.



Intégration eBox Citoyen

- SPP IS**
- Actif**
- eBox Citoyen, eID**

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

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

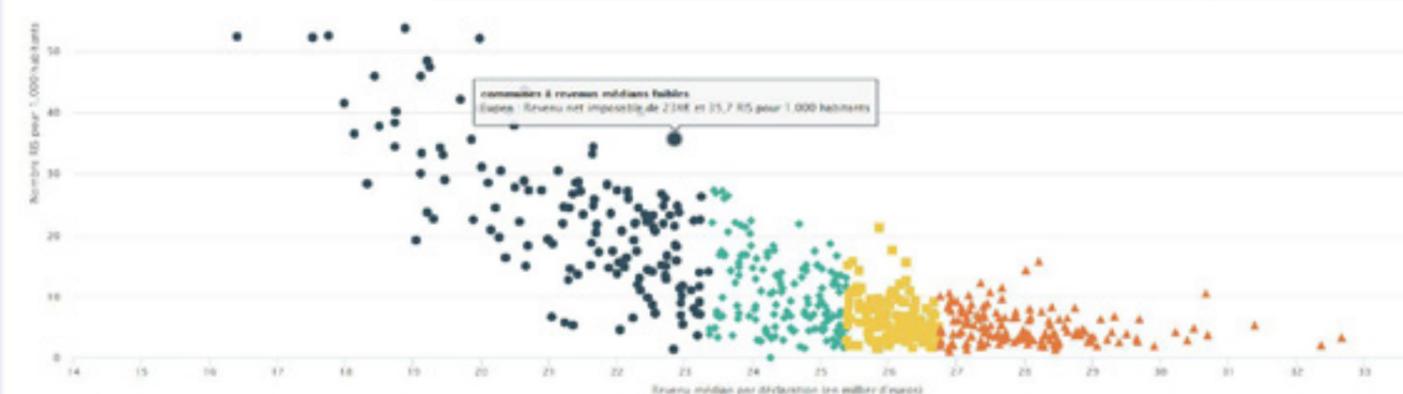
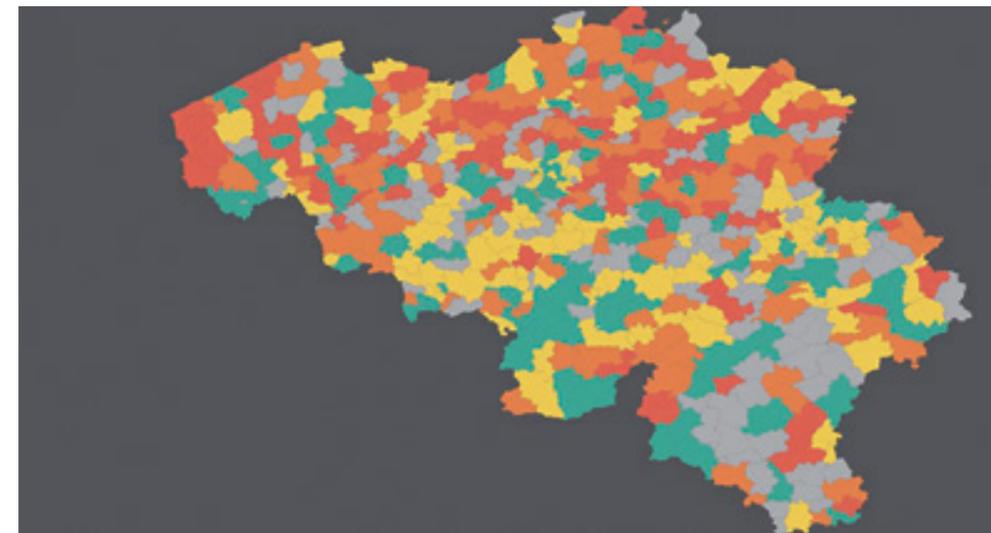


MISTATIS

- 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. Si auparavant le SPP IS travaillait sur des fichiers Excel statiques, il peut aujourd'hui utiliser 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.





Le statut flexi-job élargi aux pensionnés et aux détaillants

Depuis fin 2015, les employeurs du secteur horeca peuvent faire appel à des travailleurs flexibles à un tarif avantageux. Les personnes qui travaillent à raison de minimum quatre jours par semaine chez un autre employeur depuis trois trimestres au moins entrent en ligne de compte pour un flexi-job. L'inscription s'effectue via les applications-clés classiques de l'ONSS que sont la Dimona et la DmfA, sous le nouveau type de travailleur "FLX". Lors de la déclaration d'entrée en service, une vérification a lieu automatiquement dans la banque de données de carrière auprès de l'asbl Sigedis, le recueil des données sociales individuelles des fonctionnaires, travailleurs et indépendants de Belgique. Grâce à cette vérification immédiate, l'employeur reçoit un message d'erreur lorsqu'il inscrit un travailleur pour un flexi-job alors que toutes les conditions ne sont pas remplies. Depuis début 2018, ce régime est élargi au commerce de détail. L'intérêt pour les flexi-jobs a ainsi grimpé de quelque 6.000 employeurs début 2017 à plus de 8.500 employeurs au premier trimestre de 2018. En outre, les pensionnés entrent également en ligne de compte pour un flexi-job après trois trimestres. Début 2018, outre quelque 26.000 travailleurs, environ 1.800 pensionnés ont déjà opté pour un flexi-job.

Les données historiques de rémunération et de temps de travail migrées vers une banque de données de carrière

Durant l'été 2017, toutes les données de la banque centrale des données de rémunération et de temps de travail (LATG) ont été définitivement transférées vers la nouvelle banque de données des carrières, gérée par l'asbl Sigedis. Le système LATG, qui contenait les déclarations ONSS détaillées pour les années 1990 à 2002, servait de base à la gestion administrative et au soutien à la décision dans toute la sécurité sociale. Grâce à un important effort au niveau de la qualité des données, ces données historiques ont pu être migrées avec une grande fiabilité. Depuis 2017, chaque citoyen est en outre en mesure de consulter son historique de carrière personnel via le site portail MyCareer.be. Cette initiative de l'ONSS et de l'asbl Sigedis de l'organisation sectorielle Agoria a remporté l'eGov Award 2017 de la convivialité.



Élargissement des flexi-jobs

	ONSS
	Actif
	Java, Oracle, services web, WebLogic



Transfert LATG-Banque de données des carrières

	ONSS, Sigedis
	Actif
	Data quality

www.mycareer.be



Baromètre de qualité SSA-PS

	ONSS
	Actif
	Data tracking, SAS

Un baromètre de qualité officiel pour les secrétariats sociaux agréés

Après le succès d'un projet pilote en 2016, le baromètre de qualité pour les secrétariats sociaux agréés (SSA) et les prestataires de services (PS) a été introduit en février 2017. Ce baromètre sert à traiter plus rapidement et plus précisément les cotisations sociales ainsi qu'à distribuer plus rapidement les nouvelles informations aux IPSS chargées du paiement d'allocations aux citoyens. Le but est de détecter les anomalies fréquentes dans les flux d'information et de les éviter dans le futur. Smals a pour cela élaboré une méthode de data tracking, qui améliore structurellement la qualité de l'échange de données avec les institutions de la sécurité sociale. Les secrétariats sociaux et les prestataires de services constatent une baisse de plus de 50 % des erreurs. Ils sont ainsi en mesure d'améliorer leurs méthodes de travail et de se concentrer encore davantage sur leurs tâches-clés. Au total, quelque 30 secrétariats sociaux agréés gèrent les déclarations de plus de 200.000 employeurs et calculent le salaire de plus de 2,6 millions de travailleurs dans le secteur privé.



Intégration de la CSPM à l'ONSS et la CAAMI

	CSPM, CAAMI, ONSS
	Actif
	Applications héritées

La sécurité sociale des marins transférée à l'ONSS et à la CAAMI

Le 1^{er} janvier 2018, la Caisse de Secours et de Prévoyance en faveur des Marins (CSPM) a été intégrée à l'ONSS et à la CAAMI. Les compétences relatives à la sécurité sociale des marins ont ainsi été transférées à ces deux institutions. Cette intégration réussie aide à optimiser le fonctionnement et la structure organisationnelle de l'État fédéral. En 2017, Smals a veillé à la reprise des applications informatiques existantes, qui permettent notamment de gérer les droits sociaux et les déclarations de sécurité sociale des marins. Si les armateurs introduisaient leurs déclarations au moyen d'une application centrale distincte jusqu'en 2017, ils peuvent le faire directement via la DmfA depuis 2018. Cette fusion constitue un illustre exemple de synergie entre les institutions de la sécurité sociale.



Profil employeur 2017

	ONSS
	Actif, phase 2 en cours de développement
	Angular JS, services web REST, SAS

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 depuis 2017. 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.



Processus de travail de l'ONSS

	ONSS
	Programme pluriannuel, actif phase 2
	Angular JS, Camunda BPMN, Java, services web REST

Des processus de travail aisément adaptables pour les applications internes de l'ONSS

L'ONSS introduit un programme pluriannuel en vue d'un service encore plus performant et d'un travail de fond plus riche pour ses quelque 1.000 collaborateurs. Après une automatisation de la gestion des tâches, l'ONSS s'est tourné vers des processus numériques adaptables en 2017, que les services peuvent eux-mêmes ajuster. Sur la base d'une étude approfondie, un pilotage des processus a été introduit, via un outil qui améliorera avec flexibilité la collaboration entre les différents services et leurs applications informatiques internes. Les tâches et documents figurent sur un écran d'accueil synoptique, auquel sont reliées des dizaines d'applications informatiques spécifiques. Une collaboration permanente entre le front office et le back office simplifie considérablement la transmission transversale des tâches. Parallèlement, le reporting et la traçabilité ont été rendus possibles. À terme, une mesure de la charge de travail servira de base à une optimisation des processus de travail et des applications. Le travail de recherche et les tâches routinières demandent moins de temps, de sorte que les agents de l'ONSS peuvent pleinement se consacrer aux dossiers, aux interprétations et aux décisions de fond.





Une boîte aux lettres électronique pour les entreprises belges

Évolution de l'eBox Entreprise

	ONSS
	En cours de développement
	eBox Entreprise, e-ID, ITSME, Java, OAuth, G-Cloud Greenshift, services web REST

Depuis plusieurs années déjà, l'ONSS tend à contourner la communication papier avec les employeurs et les secrétariats sociaux agréés. Dans ce contexte, l'eBox Entreprise améliorée constitue un instrument essentiel. Dans le futur, elle doit permettre de consulter plus aisément la liste des messages. Par la dissociation de l'eBox Entreprise des notes spécifiques en provenance de la sécurité sociale, des administrations d'autres domaines politiques pourront 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. Les grandes organisations peuvent octroyer différents droits d'accès à différentes personnes, en fonction de leurs responsabilités. Pour les organisations de plus petite taille, il suffit de communiquer une adresse e-mail du responsable final. Pour certains messages, une copie peut automatiquement être envoyée à l'eBox d'un secrétariat social agréé ou d'un comptable externe par exemple. Enfin, la possibilité d'utiliser l'eBox pour une communication bidirectionnelle entre l'État et les entreprises a été préparée. Plus de 43.000 entreprises ont utilisé l'eBox en 2017. Elles ont reçu ensemble plus de cinq millions de documents sous forme électronique et non plus sous forme papier.



Canal batch pour les déclarations d'interruption de carrière

DRS Interruption de carrière - batch

	ONEM
	Actif
	Java, Oracle, UAM, WebLogic, services web

Lorsque des travailleurs optent pour une interruption de carrière, l'employeur le déclare - de préférence en ligne - à la sécurité sociale belge via le portail de la sécurité sociale belge. Étant donné que l'introduction manuelle via l'application web peut s'avérer laborieuse lorsqu'il s'agit d'un grand nombre de déclarations, un canal batch a également été mis à disposition en 2017. Les grands employeurs peuvent ainsi transmettre les données par lots à l'ONEM, directement depuis leur application RH interne. Cette adaptation qui fait la part belle à la convivialité pour les grandes organisations s'inscrit dans un programme plus vaste destiné à promouvoir la déclaration de risque social (DRS) et à éliminer l'usage des déclarations papier.

40



Cinq chantiers pour une force de frappe encore plus grande des inspections sociales

Collaboration transversale des inspections

	SPF ETCS, INAMI, ONSS, INASTI, ONEM, SIRS
	À l'étude

Fin 2016, le Conseil des ministres a décidé de renforcer les services d'inspection dans le cadre de la lutte contre la fraude sociale. L'une des actions pour ce renforcement consiste en la réalisation d'une étude consacrée à une plus grande harmonisation des services d'inspection sociale de Belgique, par exemple sur le plan de la gestion de l'information électronique, des processus de travail, des formulaires et du reporting. Smals a été sollicitée pour, en collaboration avec des experts des différentes institutions, traduire un certain nombre de points de travail en propositions concrètes dans cinq domaines. Une harmonisation des termes et définitions constitue la base d'une communication efficace entre les services d'inspection sociale du SPF Emploi, de l'INAMI, de l'ONSS, de l'INASTI, de l'ONEM, du Service d'information et de recherche sociale et de la Direction des amendes administratives. Parmi les autres points de travail, nous pouvons citer la réingénierie du cadastre des enquêtes ou encore l'optimisation des processus, par exemple par l'élargissement de la mise à disposition des informations de Dolsis. Enfin, une meilleure traçabilité des rentrées doit constituer un moyen supplémentaire de guider les enquêtes.



Une inspection sociale unifiée intégrée à l'ONSS

Intégration de l'inspection sociale

	ONSS, SPF SS
	Actif
	DataStage, Java, .NET, Oracle, R, SAS, Weblogic

Avec quelque 600 inspecteurs, l'inspection sociale de l'ONSS figure parmi les plus grands services d'inspection du royaume. Cette équipe est née d'une fusion du service d'inspection de l'ONSS et de l'inspection sociale du SPF Sécurité sociale. En 2017, Smals a veillé à ce que tous les membres de l'équipe puissent disposer des mêmes applications informatiques. Les antennes régionales ont été redistribuées pour une répartition optimale à travers tout le pays. Pour les processus de travail numériques, Smals a aidé à garantir la continuité durant la période transitoire. Via une amélioration continue, de nouveaux outils unifiés ont été mis au point. L'unification du service doit aussi permettre de travailler plus efficacement. L'accent repose également sur les nouvelles valeurs fondamentales de l'inspection sociale. Il ne s'agit ainsi plus de purement sanctionner, mais d'accompagner et de soutenir les entreprises dans l'acquiescement de leurs obligations sociales.



Forte croissance de l'accueil de première ligne à l'ONSS

Frontoffice ONSS

	ONSS
	Actif
	G-Cloud ITSM (ServiceNow)

Depuis fin 2015, le service Frontoffice de l'ONSS répond aux questions des citoyens et entreprises relatives à la sécurité sociale belge. Leurs questions traversent plusieurs domaines et services de l'ONSS, qui travaille par dossier individuel. En 2017, il s'agissait notamment de questions concernant Student@Work, Interim@Work, la nouvelle application MyCareer et l'intégration de l'Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer à l'ONSS. Pour MyCareer, le Frontoffice de l'ONSS agit comme un centre de contact virtuel qui, au nom d'une dizaine d'institutions publiques de la sécurité sociale, répond aux questions des citoyens ou renvoie ceux-ci au service compétent. En 2017, plus de 133.000 contacts avec l'accueil de première ligne, majoritairement téléphoniques (77 %), ont été enregistrés. Grâce à une reconnaissance de numéro, l'application ouvre directement le bon dossier lors d'un appel. Tous les échanges par messagerie instantanée, téléphone et e-mail sont enregistrés et automatiquement conservés dans une application de gestion de dossiers en vue d'une traçabilité totale.



ONSS : baisse considérable du nombre de procès grâce à la contrainte

Généralisation de la contrainte

	ONSS
	Actif
	Java, Oracle, SFTP

Jusqu'il y a peu, l'ONSS devait se tourner vers le tribunal lorsqu'un employeur était en défaut de paiement de ses cotisations sociales. Depuis début 2017, l'ONSS peut lui-même décerner une contrainte via un huissier de justice mandaté. Ainsi, l'employeur évite des frais judiciaires, l'ONSS perçoit les arriérés plus rapidement et le risque que des sommes s'avèrent irrécouvrables après une longue période diminue. Au total, quelque 38.000 procès ont été évités en 2017, permettant une baisse considérable de la charge de travail à la fois pour l'ONSS et la Justice.

En outre, le service Perception peut désormais avertir les employeurs proactivement en cas de défaut de paiement et les informer de la possibilité de demander un plan de paiement. Grâce à ces mesures, l'ONSS peut encore diminuer le nombre de contraintes.



Nouveaux fondements pour la gestion des comptes employeurs

Comptes employeurs MODCOM

	ONSS
	En cours de développement
	Java, Oracle, services web REST

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 à un public limité du service Perception de l'ONSS.



Davantage de demandes sur les arriérés de cotisations des employeurs traitées automatiquement

HarmAttest Pubs

	ONSS
	En cours de développement
	Java, Oracle, services web REST

Sous réserve de démontrer un intérêt légal, il est possible de consulter l'ONSS pour connaître la solvabilité et les éventuels arriérés de cotisations d'un employeur. Le projet HarmAttest a déjà permis de nettement simplifier le calcul de ces arriérés de cotisations. Ainsi, un pourcentage bien plus élevé de demandes peuvent être traitées automatiquement, sans l'intervention manuelle des agents du service Perception. Pour les cas qui nécessitent encore une intervention manuelle, des applications informatiques modernes qui soutiennent fortement le traitement des demandes ont été mises en place. Pour les demandeurs majeurs, comme les banques pour l'octroi de crédits et les régions qui statuent sur des agréments ou des subsides, Smals a mis sur pied de nouveaux services web. Ceux-ci permettent, via la BCSS, de demander des informations de façon pleinement automatique, en plus grandes quantités et à une fréquence plus élevée. Depuis 2018, ces services web sont accessibles aux nouveaux demandeurs.

41



Accélération et suivi plus efficace des travaux publics dans la ville de Bruxelles

SharePoint BelirisEDM

	SPF Mobilité et Transports
	Actif
	SharePoint

Beliris est une organisation du SPF Mobilité et Transports qui réalise des projets de construction, de rénovation et de restauration. Elle externalise ces projets et suit les dossiers de A à Z, depuis l'étude à la réception des travaux. Elle est pour cela passée d'un partage électronique de fichiers, aux fonctionnalités très limitées, à une nouvelle plateforme collaborative comportant notamment une gestion centralisée des documents, une gestion des versions, des workflows et des fonctions de recherche efficaces. Cette nouvelle plateforme permet de mieux suivre les travaux publics et de passer plus rapidement à leur exécution pratique. Smals a assuré la mise sur pied de la plateforme et la formation des collaborateurs de Beliris.



Un meilleur contrôle de la prime de fin d'année auprès des entreprises étrangères de la construction

Alcore OPOC

	ONSS
	Actif
	Java, Oracle, WebApp, services web

Dans la lutte contre le dumping social, le Plan pour une concurrence loyale prévoit un meilleur contrôle des activités des entreprises étrangères sur le territoire belge. Dans ce cadre, une identification claire constitue un précieux instrument. Depuis 2017, l'ONSS demande systématiquement le numéro de TVA européen aux entreprises étrangères, via la Déclaration de travaux et la déclaration Limosa. Les informations sont confrontées à la banque de données européenne VIES (VAT Information Exchange System) et stockées dans une propre banque de données (Alcore) à l'ONSS. Un score de fiabilité permet de corriger l'information en cas de besoin, soit automatiquement, soit manuellement par l'intermédiaire d'un agent de l'ONSS via l'application FOLEEN. À terme, Alcore doit évoluer vers une source authentique d'informations concernant les employeurs étrangers. Une première application concrète consiste en un meilleur contrôle des primes de fin d'année dans le secteur de la construction. Les employeurs étrangers doivent, à l'instar de leurs homologues belges du secteur, payer une contribution via l'Office patronal d'organisation et de contrôle des régimes de sécurité d'existence (OPOC), à moins qu'ils puissent démontrer à l'OPOC qu'ils paient déjà un avantage similaire dans un autre pays de l'Union européenne.



PCL Limosa

	ONSS
	Actif
	Java, Oracle, WebApp, WebLogic
	www.limosabe.be

Informations complémentaires à propos des activités étrangères et de l'emploi en Belgique

Une entreprise étrangère détache temporairement des travailleurs en Belgique ? Ou un indépendant étranger exerce des activités en Belgique ? Dans les deux cas, il est obligatoire d'en informer préalablement la sécurité sociale belge. En vue d'un minimum de surcharge administrative, cette déclaration s'effectue obligatoirement sous forme électronique via Limosa. Afin de garantir une concurrence loyale et de pouvoir agir énergiquement contre les pratiques de dumping social, la déclaration Limosa a été enrichie avec des informations complémentaires en octobre 2017 : une identification unique de l'entreprise étrangère au moyen du numéro de TVA, une personne de contact pour la déclaration et le secteur dans lequel est exercée l'activité. Les bureaux d'intérim étrangers communiquent en outre leur numéro d'agrément belge. Depuis février 2018, ces nouvelles informations sont disponibles en ligne pour de nombreux services d'inspection via l'application Dolsis. Les informations complémentaires sont également reprises dans les statistiques relatives à Limosa. La durée de validité de chaque déclaration est limitée, jusqu'à un maximum de deux ans. La validité de l'attestation Limosa L1 est désormais contrôlable sur le terrain via un numéro unique et un code QR.



SharePoint CGRA

	CGRA
	Actif
	G-Cloud SharePoint-as-a-Service (SPaaS)

Gestion performante des connaissances sur les pays d'origine à l'Office des étrangers

Plus de 400.000 documents en rapport avec la situation politique et humanitaire de dizaines de pays d'origine sont maintenant accessibles via une plateforme de connaissances à la fois conviviale, performante et fiable. Plus de 500 collaborateurs du Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides disposent ainsi d'un puissant moteur de recherche pour retrouver plus rapidement des informations pertinentes. Cette innovation les aide par exemple à documenter des violations des droits de l'homme, des persécutions politiques, des guerres civiles et autres violences contre les minorités, ainsi qu'à tenir compte au maximum de la situation actuelle pour les demandes d'asile. Les documents existants ont été migrés à partir d'un précédent système de gestion, y compris les métadonnées permettant de les retrouver efficacement.



SharePoint SPP IS

	SPP IS
	Actif
	Sharepoint 2013

Migration réussie vers une plateforme commune de connaissances pour le SPP IS

Pour collaborer, gérer des documents et partager des connaissances par voie électronique, les collaborateurs du SPP IS évoluent vers une plateforme SharePoint commune. Smals a guidé l'élaboration et la migration du contenu existant. La plateforme contient entre autres des droits d'accès paramétrables par document ou dossier, une gestion automatique des versions, de puissantes fonctions de recherche, des métadonnées pour générer des structures de recherche efficaces, des calendriers partagés ainsi qu'une gestion des tâches. La plateforme SharePoint remplace l'échange classique d'informations basé sur un espace serveur partagé et un intranet de la précédente génération. Cette nouvelle plateforme autorise de nouvelles méthodes et profite ainsi au fonctionnement quotidien du SPP IS. Smals a également élaboré quelques applications destinées à optimiser la gestion de l'information.



50 ans du statut d'indépendant

	INASTI
	Actif
	Apache, CSS, HTML 5, JavaScript

www.happyindependentsyear.be

Cinquante ans de couverture sociale pour les indépendants belges

Autrefois, les indépendants belges étaient totalement livrés à eux-mêmes, même lorsqu'ils étaient dans l'impossibilité d'exercer leur activité pour cause de maladie ou autre. Pas d'activité, pas de rentrées... Telle était la situation jusque 1968. À titre de rappel historique et afin de motiver toujours plus de Belges à se mettre à leur compte, l'INASTI fête son cinquantième anniversaire avec un site web spécialement dédié à l'occasion. Ce site web interactif alterne des actualités et un calendrier des activités avec des témoignages de personnages marquants. Il permet aux entrepreneurs de proposer des idées en vue d'un statut social encore plus avantageux. Un vote en ligne sert à lancer les débats. Ce site web s'inscrit dans une campagne plus large de l'INASTI, baptisée Happy Independent's Year. Smals a veillé à élargir le concept aux appareils mobiles.

Aperçu des projets de 2017

1733	SPF SSCE, SPF Intérieur	31
50 ans de statut d'indépendant	INASTI	43
Alcore OPOC	ONSS	42
Autocontrôle	AFMPS	34
Baromètre de qualité SSA-PS	ONSS	39
BelRAI	SPF Santé publique	32
Collaboration transversale inspections	SPF ETCS, INAMI, ONSS, INASTI, ONEM, SIRS	40
Coming to Belgium - Leaving Belgium	SPF SS, BCSS	32
Comptes employeur MODCOM	ONSS	41
DRS Interruption de carrière - batch	ONEM	40
eBox Citoyen fédérée	SPF BOSA, BCSS	35
eJustBox	SPF Justice	36
Élargissement des flexi-jobs	ONSS	38
Évolution de l'eBox Entreprise	ONSS	40
e-Youth	Jongerenwelzijn	35
Frontoffice ONSS	ONSS	41
Généralisation de la contrainte	ONSS	41
HarmAttest Pubs	ONSS	41
Intégration eBox Citoyen	SPP IS	37
Intégration CSPM ONSS et CAAMI	CSPM, CAAMI, ONSS	39
Intégration de l'inspection sociale	ONSS, SPF SS	40
MediPrima v2	Plateforme eHealth, CAAMI, BCSS, SPP IS	31
Mistatis	SPP IS	37
MyHandicap 2.0	SPF SS	34
Outil de monitoring business	Plateforme eHealth	32
PCL Limosa	ONSS	43
PIIS	SPP IS	36
Portail e-Santé	Plateforme eHealth	32
Portail générique MEDSEIP	AFMPS	33
PrimaBook	SPP IS	36
Processus de travail de l'ONSS	ONSS	39
Profil employeur 2017	ONSS	39
Rapport social électronique	SPP IS	36
SharePoint BelirisEDM	SPF Mobilité & Transports	42
SharePoint CGRA	CGRA	43
SharePoint SPP IS	SPP IS	43
TDMI - "Acteurs"	AFMPS	34
TDMI - "Activités & Classes"	AFMPS	34
Transfert LATG-DB Carrières	ONSS, Sigedis	38
Vitalink 2.0	VAZG	33

SERVICES

Nouveaux services

g-cloud

API Gateway

Pour construire et maintenir un écosystème de grandes applications complexes sur mesure, un socle commun est souhaitable. Si dans le passé, cela se faisait encore avec la technologie "Service Bus", Smals a opté en 2017 pour une technologie de nouvelle génération basée sur des interfaces de programmation (connues sous l'abréviation API en anglais). Les nouveaux services supportent des services web basés sur SOAP, XML, REST et JSON. Ils reposent sur la technologie existante d'Axway (API gateway), proposée par Sopra Steria dans le cadre d'un marché public. La technologie facilite le couplage de nouvelles applications complexes avec des infrastructures et des banques de données existantes. Le projet pour la mise en production est géré communément par le SPF Finances, le SPF BOSA, la plateforme eHealth, la BCSS et Smals. Une communauté d'architectes d'applications se concerte dans le programme du G-Cloud sur les standards techniques à appliquer. Grâce à l'utilisation de standards communs pour une plateforme de services fédérale commune, les applications complexes de l'État pourront collaborer entre elles plus aisément.

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.

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.

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 le Single Sign-On, de manière à cacher la complexité des applications sous-jacentes à l'utilisateur.



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.

Services G-Cloud

En 2017, le programme G-Cloud des services publics fédéraux et des institutions publiques de la sécurité sociale a été étoffé. Le but est d'élaborer des technologies novatrices en gestion commune, notamment en matière d'infrastructure et de plateformes génériques. Le programme consiste à chercher des synergies en matière d'infrastructure et d'applications génériques, via des services informatiques classiques et des services cloud de nouvelle génération.

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

g-cloud

Archiving-as-a-Service

Lorsque l'État détient des informations structurées et non structurées sur les citoyens, les entreprises ou son propre fonctionnement sous forme exclusivement numérique, 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). Depuis mi-2017, ce service sera accessible à d'autres institutions également.

En collaboration avec les Archives générales du Royaume, un centre de compétences a été créé avec comme mission de conseiller les institutions quant à leur 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

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

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

Datacenter-as-a-Service

Quatre data centers sous le contrôle de l'État belge sont reliés entre eux et harmonisés sur le plan de la gestion dans le programme G-Cloud. Les quatre sites proposent des services de pointe pour la surveillance des facteurs environnementaux, le contrôle des accès, l'alimentation électrique redondante et le refroidissement. La gestion est assurée par le SPF 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 les normes minimales de la BCSS). Elles bénéficient de solides garanties de service (SLA) ainsi que d'un tarif prévisible incluant tous les services de support. Le Datacenter-as-a-Service permet aux institutions publiques de consolider leurs propres data centers ou data rooms en gestion propre et d'opter ainsi pour de meilleures garanties, avec un accès facile à d'autres services G-Cloud.

IaaS Hypervisor-as-a-Service

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

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. Ainsi, l'institution peut clairement réduire son coût total de gestion pour le stockage de données, tandis que la flexibilité et la fiabilité sont plus garanties que jamais.

L'infrastructure est construite de façon modulaire et redondante, en garantie d'une haute disponibilité. La capacité de stockage pour les clients peut ainsi être augmentée à tout moment, sans interruption du service, en fonction des besoins réels de stockage.

IaaS Virtual-Machine-as-a-Service

L'Infrastructure-as-a-Service (IaaS), disponible dans le G-Cloud, a été enrichi d'un self-service pour les machines virtuelles prêtes à l'emploi. 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 force de calcul, la mémoire et le système d'exploitation souhaité. La configuration de base se déroule automatiquement, sans que l'utilisateur ne doive se préoccuper de la technologie sous-jacente (OpenStack). Les coûts réels des serveurs virtuels sont facturés sur la base de l'utilisation effective, par unité temporelle et en fonction des ressources utilisées.

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

Internet Access Protection

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

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

IT Service Management

Pour une gestion informatique efficace à grande échelle, un 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 d'IBM et 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 quasi plus de moyens supplémentaires. La fiabilité des tests est ainsi encore plus élevée. Chaque application est strictement isolée de l'infrastructure sous-jacente, de manière à ce qu'elles puissent évoluer en toute autonomie.

Unified Communications & Collaboration

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 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 de l'institution, 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 pour acquérir de nouvelles visions et les engager dans des processus métier modernes. Des experts de Smals ont déjà aidé plusieurs institutions dans la mise en place de l'analyse prédictive afin de lutter contre divers phénomènes de fraude. La technologie est utilisable de façon générique : depuis la détermination de risques médicaux basée sur des données biométriques jusqu'à l'évaluation et la préparation de politiques.

Data Quality

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

Gestion de dossiers (case management)

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

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. 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, il est livré une partie de logiciel fonctionnelle, qui est ensuite élargie et/ou ajustée. La méthodologie Agile permet de travailler de façon pragmatique dans un cadre flexible où les besoins fonctionnels et techniques ne sont pas encore précis. L'approche de projet Agile demande un grand investissement de temps de la part de l'organisation cliente, qui est en contact avec l'équipe de développement plusieurs fois par semaine. L'avantage est qu'un projet peut être réalisé dans un court délai avec une date butoir proche. Smals a prouvé dans la pratique que la méthodologie Agile peut être utile pour de vastes projets logiciels très complexes.

Applications portail

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

eBox

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

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.

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.

User & Access Management (UAM)

Sécurité et convivialité vont de pair grâce à la gestion intégrée des utilisateurs de Smals. En effet, le User Access Management permet à un utilisateur d'accéder en toute sécurité à des dizaines d'applications, sans devoir s'authentifier répétitivement. La gestion des utilisateurs est confiée à une personne désignée à cette fin dans l'institution ou l'entreprise. Lorsqu'un utilisateur ne travaille plus pour une entreprise ou une institution, son accès peut être supprimé rapidement. En outre, la gestion peut être adaptée sur la base de règles métier. Pour une sécurisation toujours plus grande, une identification à deux facteurs est possible, sur la base d'un mot de passe et d'un token, 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

Business Continuity

Lorsqu'une situation ou une catastrophe imprévue provoque une soudaine indisponibilité des bureaux de Smals ou de ses membres, les collaborateurs qui occupent des fonctions-clés peuvent se tourner vers le Business Continuity Center afin de redémarrer au plus vite certains processus essentiels pour l'entreprise. Le centre de contact Eranova peut en outre être sollicité pour traiter une masse d'appels téléphoniques dans les situations d'urgence. 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 quatre 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 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 2017, 85 rapports de Service Level Management ont été créés mensuellement, dont 25 % sont nouveaux ou actualisés. 750 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 2017, 411 SLA étaient documentés, dont 75 sont nouveaux et 20 sont actualisés (17 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

Achats ICT 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. Les institutions publiques peuvent consulter les contrats-cadres en cours chez Smals via la plateforme de connaissances BeConnected ou via le Catalogue du CMS.

Si possible, Smals utilise également les centrales de marchés d'autres services publics. Une concertation intensive a lieu entre les institutions publiques lors du lancement de nouveaux marchés publics, afin de répondre aux besoins d'un maximum d'institutions, de limiter le nombre de procédures similaires et d'obtenir ensemble des économies d'échelle. Cette concertation se situe dans la structure de gouvernance du G-Cloud pour les marchés publics informatiques spécialisés. D'autre part, Smals participe à la concertation réseau d'acheteurs fédéraux, où des accords sont également passés concernant tous les autres marchés publics. La réutilisation des cahiers des charges dans le programme G-Cloud a permis d'économiser quelque 10,9 millions d'euros en 2017.

Bureau de communication (Bucom)

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

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

En 2017, Bucom est intervenu dans la communication relative à MyCareer.be, qui offre aux travailleurs, indépendants et fonctionnaires un aperçu de leur carrière. La conférence de presse et le stand d'information dans la gare Bruxelles-Midi ont suscité une vive attention de la presse. Parallèlement, de nombreux dépliants et affiches ont été distribués parmi les institutions partenaires de la sécurité sociale.

Des actions de communication ont été menées pour des projets tels que Flexi-jobs, Contrôles éclair (SIRS), Checkin@Work, CSAM, Point de contact pour une concurrence loyale, eBox, Tous au numérique, AFSCA... Pour le SPF Mobilité et l'ONSS, des enquêtes en ligne ont été menées. Dans le cadre de la DRS Chômage, Bucom et l'équipe Usability ont organisé une quarantaine d'ateliers et d'interviews d'utilisateurs à travers tout le pays.

Consultance

Les organisations publiques qui recherchent des informaticiens spécialisés pour une durée limitée peuvent s'adresser à Smals afin d'obtenir des consultants. Smals recherche alors ceux-ci sur le marché privé sur la base d'une série de contrats-cadres. Dans le respect du cadre légal des marchés publics, Smals désigne 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 2017, les consultants ICT externes au service des membres représentaient plus de 76 millions d'euros (+ 15,3 millions d'euros), soit plus de 26 % 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.

Customer care

Centre de contact

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

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

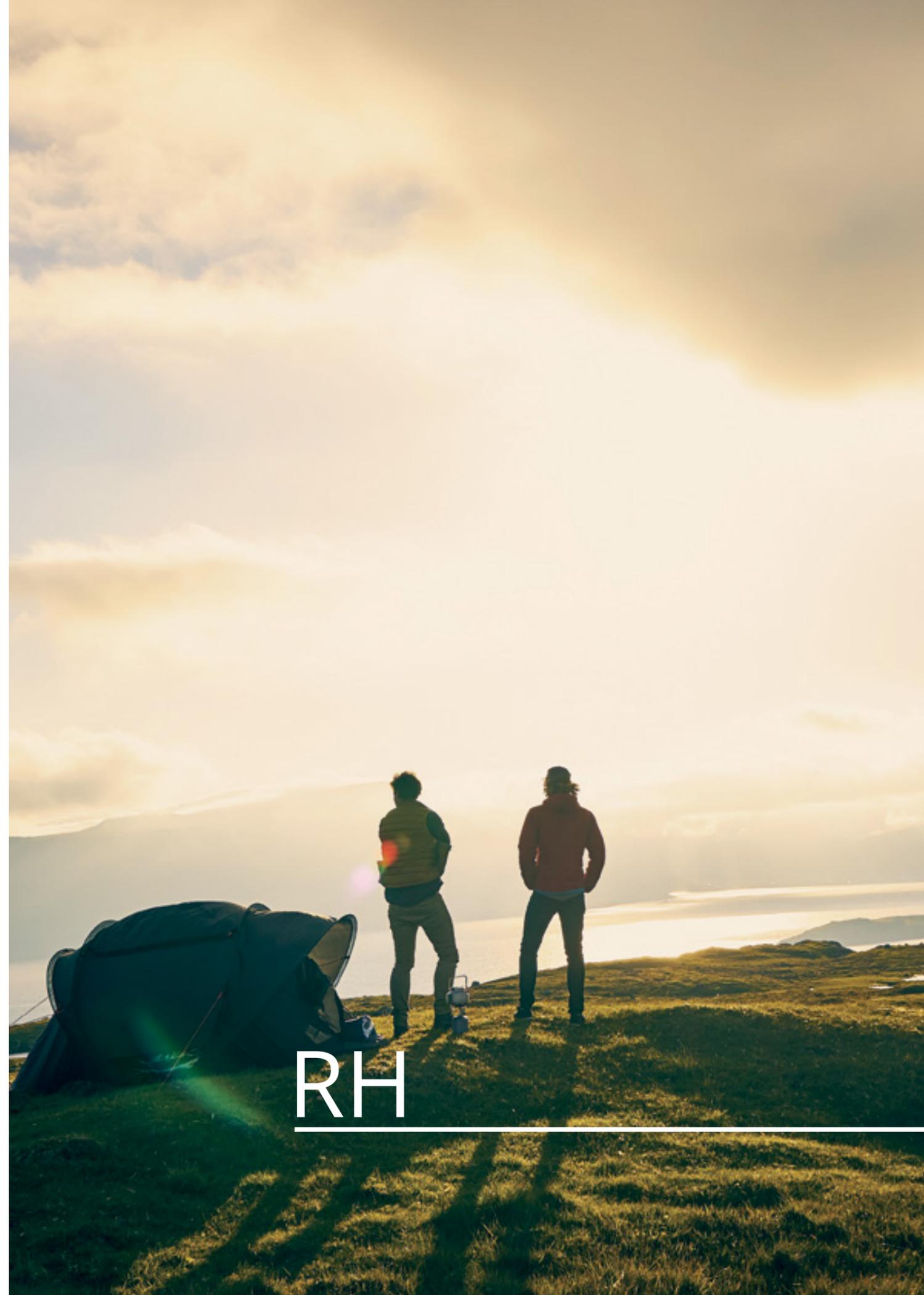
Pour offrir un service de qualité, ces différents canaux sont associés et combinés avec ServiceNow, la solution ITSM G-Cloud utilisée dans les services de première ligne. La messagerie instantanée pour l'inscription des travailleurs et indépendants étrangers (Limisa) fait l'objet d'un élargissement à 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.



Ressources humaines

La division Ressources humaines (RH) de Smals est chargée de doter l'entreprise et ses membres de suffisamment de collaborateurs armés des connaissances et compétences requises. C'est pourquoi elle investit en permanence dans une politique du personnel intégrée. Le service Recrutement joue ici un rôle essentiel : les recruteurs recherchent les collaborateurs adéquats détenteurs des 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 à se réorienter et à trouver de nouveaux défis chez Smals ou ses membres. L'Administration du personnel assure le traitement administratif de l'emploi chez Smals. Enfin, les HR Business Partners veillent à un support intensif du business en matière de people management.

Recrutement

En 2017, le service Recrutement a pourvu un total de 262 postes vacants. Concrètement, 180 nouveaux collaborateurs ont été engagés sous un contrat de travail à durée indéterminée. 58 postes vacants ont été remplis avec des collaborateurs sous un 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 le transfert de 19 collaborateurs au sein de Smals ou auprès de ses membres. Enfin, cinq étudiants ont reçu une place de stage chez Smals.

Évolution du nombre de postes remplis



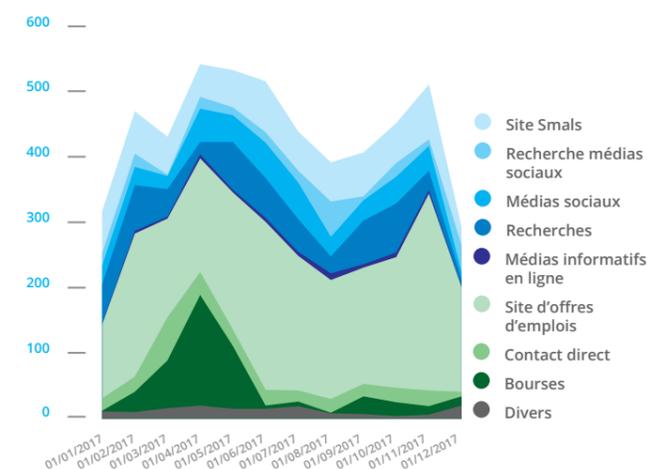
Sur les 180 nouveaux collaborateurs sous contrat de travail à durée indéterminée, 146 ont été engagés dans une catégorie IT, soit 81 % des embauches. Les rapports entre les embauches dans les catégories IT, Averti et Polyvalent restent majoritairement identiques en comparaison des années précédentes.

51 % des candidats nouvellement engagés sont des débutants. Le service Recrutement sensibilise les membres de Smals à la difficulté structurelle de dénicher des profils expérimentés sur le marché du travail. Les membres sont donc invités à s'ouvrir également aux profils débutants qui présentent un bon potentiel.

Plus de 6.500 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 6.500 candidatures ont été reçues en 2017 via ces divers canaux.

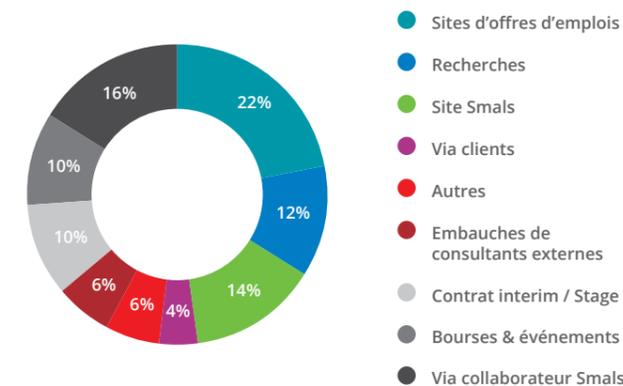
Canaux utilisés par les candidats



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

En 2017, en vue d'un contact direct avec le public cible, le service Recrutement s'est tourné vers les bourses de l'emploi Career Launch Leuven et Match IT, une bourse de l'emploi pour les informaticiens, organisée par Data News. Comme les années précédentes, Smals était présente aux salons InfoSecurity, Techorama et Devovx. De même, il a participé pour la première fois à HackerX, un événement au cours duquel les recruteurs s'entretiennent avec des développeurs expérimentés lors de "speed dates". Afin d'atteindre au maximum les étudiants en informatique, le service Recrutement a également 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 34 % 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 (16 %). Parallèlement, le site web de Smals demeure une importante source de candidatures (14 %). La participation de Smals à des bourses de l'emploi, à des visites de campus et autres événements liés à l'informatique a permis de dénicher un nombre considérable de nouveaux collaborateurs (10 %). D'autre part, beaucoup de nouveaux collaborateurs ont été engagés à la suite d'une période intérimaire ou d'un stage concluants chez Smals (10 %) ou encore après avoir travaillé chez Smals en tant que consultants (6 %). Enfin, les membres de Smals proposent aussi régulièrement des candidats (4 %).

HR Marketing

Le service HR Marketing est actif sur plusieurs terrains. D'une part, il s'agit de développer la marque employeur de Smals, tout d'abord auprès de nos principaux groupes cibles : les professionnels de l'informatique et les étudiants en informatique. Smals se profile comme une grande entreprise informatique qui réalise de vastes projets à dimension sociale porteurs d'un impact positif sur la société. D'autre part, les larges possibilités de formation, l'horaire flexible, le bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée ainsi que la facilité d'accès sont autant d'arguments de taille mis en avant pour convaincre les talents informatiques de rejoindre Smals. En augmentant la notoriété de Smals et en promouvant Smals en tant qu'employeur attractif, nous stimulons 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. Ainsi en 2017, Smals était pour la première fois présente à l'événement HackerX, où des recruteurs ont rencontré des développeurs de logiciels expérimentés au cours de "speed dates". De même, une candidate de Smals a pour la première fois participé à l'élection de la Young ICT Lady of the Year dans le cadre de She goes IT, un événement organisé par Data News qui récompense des femmes qui se sont distinguées dans le secteur informatique. Parallèlement, une collaboration a vu le jour avec Stack Overflow, une communauté en ligne destinée aux développeurs de logiciels, avec une rubrique spécifique comportant des offres d'emplois.

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

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

Gestion des carrières : offrir de nouveaux défis aux collaborateurs expérimentés

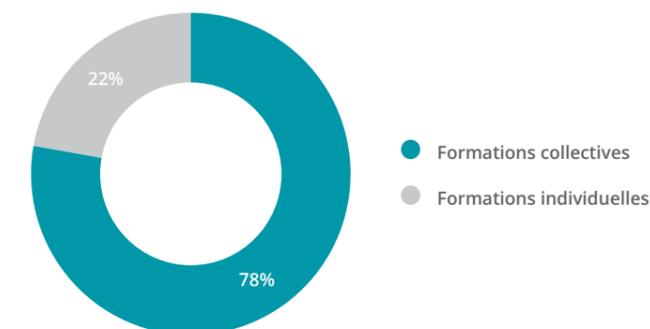
Toute entreprise comporte des collaborateurs expérimentés en quête de nouveaux défis. Pour éviter qu'ils partent relever ces défis ailleurs, Smals encourage la mobilité interne et la croissance de son personnel. Avant d'attirer de nouveaux collaborateurs, nous vérifions par exemple si les compétences recherchées sont présentes dans notre organisation et si une fonction peut être remplie par un "candidat" interne. D'autre part, les collaborateurs sont encouragés à relever eux-mêmes de nouveaux défis chez Smals ou auprès d'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. Smals a également mis au point plusieurs trajets de développement interne permettant aux collaborateurs expérimentés de donner un nouveau souffle à leur carrière. Le service Gestion des carrières joue un rôle crucial dans tout ce processus.

En 2017, le service Gestion des carrières a mené 144 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, 80 collaborateurs ont changé de fonction ou de service. Trois collaborateurs ont achevé leur trajet de formation avec succès en 2017. L'un d'eux exerce à présent la fonction de chef de projets, le deuxième exerce la fonction de Teamleader IT et le troisième a évolué vers la fonction de Chain Project Leader. Les efforts consentis en 2017 pour promouvoir la mobilité interne chez Smals ont clairement porté leurs fruits. En effet, Smals est parvenue à pourvoir 42 % de ses postes avec son propre personnel.

Dans le cadre du G-Cloud et des synergies, la division RH a dressé un plan stratégique du personnel (PSP). 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. Durant l'année 2017, 28 ateliers internes ont été organisés pour les collaborateurs des départements Développement des applications & Gestion de projets (DA&P) et Infrastructure & Services (I&S). Deux membres de Smals ont également sollicité l'expertise de Smals en la matière.

La Smals Academy en chiffres

En 2017, Smals a une nouvelle fois fortement misé sur les formations collectives : 78 % des demandes de formation ont été réalisées sous forme de formations collectives, contre 22 % de formations individuelles. Par conséquent, 2.588 jours de formation formelle ont eu lieu.



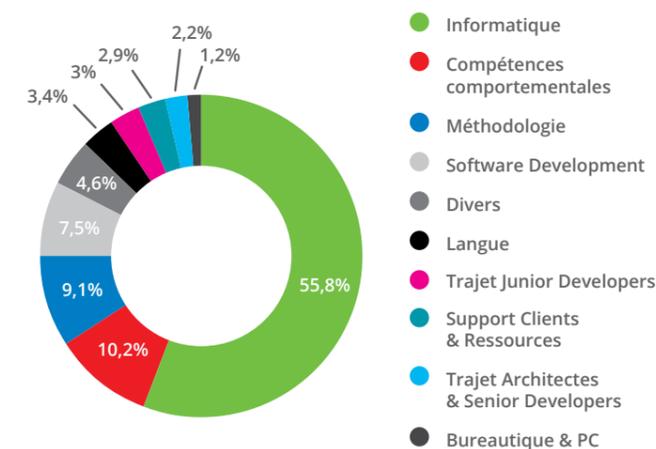
55,8 % des demandes de formation réalisées avaient trait à l'informatique, tandis que 9,1 % concernaient la méthodologie. "Angular2 & Typescript", "OpenshiftV.3" et "Openshift@Smals" figurent parmi les formations informatiques les plus suivies en 2017. Les efforts de formation pour la méthodologie étaient principalement concentrés autour des formations "Prince 2 Foundation", "Requirements analysis" et "Software development Life Cycle @Smals" en 2017.

En 2017, quelque 10,2 % des demandes de formation réalisées étaient des formations comportementales axées sur le "change management" et la "génération de résultats dans un contexte transfonctionnel". 7,5 % des demandes de formation de 2017 étaient liées au développement de logiciels, avec majoritairement les formations "Se familiariser à Java JEE7", "Sécurité des applications en design", "Web performance tuning", "Sécurité des applications en analyse" et "GIT-elearning".

La Smals Academy soutient le développement de synergies

Afin de promouvoir les synergies, Smals a mis en place une collaboration avec l'Institut de Formation de l'Administration Fédérale (IFA). Dans ce cadre, l'IFA collabore avec Smals depuis septembre 2016 pour proposer des formations informatiques via son catalogue des formations. En 2017, cette offre a encore été étoffée avec une formation "Agile/Scrum".

Les formations organisées par Smals ont été ouvertes à des participants externes en 2017. Des places vacantes aux formations collectives ont été accordées à des participants externes des membres lorsque ce fut possible. Cette démarche permet d'offrir des possibilités de formation supplémentaires aux détachés et aux statutaires. Avec cette initiative, Smals vise également un meilleur échange de connaissances entre ses collaborateurs internes et détachés, ce qui devrait profiter à la collaboration. Enfin, un meilleur taux d'occupation autorise une utilisation plus efficace du budget de formation de Smals.



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

Moodle est une plateforme d'e-learning destinée à offrir aux collaborateurs un accès permanent à des possibilités de formation en fonction de leurs besoins personnels de développement au moment qui leur convient le mieux.

En 2017, d'importantes démarches ont été entreprises pour le lancement de la plateforme d'apprentissage Moodle :

- Un environnement d'acceptation et un environnement de production Moodle ont été implémentés et plusieurs modules de formation existants de Smals ont été adaptés au format Moodle.
- Les modules d'e-learning CrossKnowledge que Smals utilise depuis quelque temps ont été intégrés dans Moodle au moyen de connecteurs Scorm pour permettre aux utilisateurs d'accéder à une centaine de formations comportementales au format e-learning.
- La gestion des accès de Moodle a été associée au G-Cloud Shared Directory (ShaD) de manière à ce que Moodle soit aussi accessible aux membres dans le futur et donc à ce que le matériel didactique et les trajets de développement puissent être réutilisés.
- Une large offre d'e-learning pour les modules de formation ICT a été testée avec succès dans Moodle, de sorte que les collaborateurs de Smals ont accès à plus de 2.000 formations en informatique.
- Une application mobile a été intégrée pour permettre aux collaborateurs d'accéder à tout moment et n'importe où aux formations Moodle via leur tablette ou leur smartphone.

Grâce à ces développements, les collaborateurs de Smals pourront parcourir des trajets d'apprentissage personnalisés à leur guise. L'ouverture de cette technologie aux membres doit stimuler la réutilisation, générer des économies d'échelle et maximaliser la rentabilité.

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 stimule ses collaborateurs à également utiliser les transports en commun 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 du Focus Group de la SNCB, un groupe de travail dans lequel la SNCB noue le dialogue avec des entreprises afin d'évaluer de nouveaux produits et services.

Bien-être au travail

Smals a dressé un plan pour l'emploi des travailleurs âgés et élaboré un plan d'action comportant plusieurs mesures spécifiques à l'entreprise. Les travailleurs âgés qui approchent l'âge de la pension et s'interrogent sur la marche à suivre pour demander leur pension trouvent les réponses aux questions les plus fréquemment posées dans un document FAQ. Ce document FAQ est régulièrement adapté aux évolutions de la législation. De plus, le Service du personnel invite ces collaborateurs à un entretien individuel pour leur fournir des explications en fonction de leur situation personnelle.

Parallèlement, le Service social de Smals a organisé le projet pilote 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 2017, Smals totalisait 1.812 collaborateurs, soit une augmentation de 64 personnes en comparaison du 31 décembre 2016. En équivalents à temps plein, Smals a clôturé l'année 2017 avec 1.748,10 ETP, soit une hausse de 62,3 ETP par rapport au 31 décembre 2016.

Au 31 décembre 2017, les informaticiens représentaient 74,50 % de l'effectif total. Fin 2017, Smals totalisait 885 collaborateurs internes, soit 21 de plus que fin 2016. Le nombre de collaborateurs détachés a augmenté de 43 unités pour arriver à 927 fin 2017. La part du personnel détaché dans l'effectif total de Smals a donc continué d'augmenter en 2017 également.



Top Employer

Smals a été reconnue comme Top Employer pour la neuvième fois consécutive en 2017 et pour la dixième fois début 2018. 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'étude repose sur un sondage avec un audit et un benchmarking.

Le label Top Employer offre la garantie aux candidats 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, 59 entreprises ont été certifiées en 2017.



LISTE DES MEMBRES

Ces institutions étaient membres de Smals au 1^{er} mai 2018

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 National de l'Emploi (ONEM)
Office de Contrôle des Mutualités (OCM)
Office National des Vacances Annuelles (ONVA)
Office National de Sécurité Sociale (ONSS)
Plateforme eHealth (eHP)
Service fédéral des pensions (SFP)
SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (SPF ETCS)
SPP Intégration sociale, Lutte contre la pauvreté et Économie sociale (SPP IS)
SPF Sécurité sociale (SPF SS)



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)
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 la protection de la vie privée
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 scrI
EvereCity
Fedasil
Floréal
Fonds Social pour les Ouvriers des Entreprises des Services Publics et Spéciaux et des Services d'Autocar
Fonds social de l'habillement et de la confection
Fonds social de l'industrie alimentaire
Fonds social pour la Commission paritaire auxiliaire pour employés (CPAE)
Fonds social de l'industrie alimentaire
Fonds social pour les entreprises de carrosseries
Fonds social des entreprises de taxis et des services de location de voitures avec chauffeur
Fonds social des entreprises commerciales du métal
Fonds social pour l'implantation et l'entretien de parcs et jardins
Fonds social pour les entreprises de chiffons
Fonds social pour les entreprises de commerce de combustibles
Fonds social des entreprises pour la récupération du papier
Fonds social des entreprises pour la récupération des métaux
Fonds social des entreprises pour la récupération de produits divers
Fonds social des entreprises de garage
Fonds social Transport et Logistique
Fonds social pour les entreprises de nettoyage et de désinfection
Fonds social pour les intérimaires
Fonds de sécurité d'existence des fabrications métalliques (FSEFM)
Fonds de sécurité d'existence des ouvriers de la construction (Constructiv)
Fonds de sécurité d'existence pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité
Fonds de sécurité d'existence pour le secteur des électriciens
Fonds social et de garantie Horeca et entreprises assimilées
Fonds social et de garantie pour l'agriculture
Fonds social et de garantie du secteur immobilier
Fonds social et de garantie pour les entreprises horticoles
Forem
Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et moyennes entreprises (IFAPME)
Institut Géographique National
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
Service de médiation de l'énergie
Service public régional de Bruxelles (SPRB)
Sociaal fonds voor de podiumkunsten van de Vlaamse Gemeenschap
Sefocam asbl
Service Public de Wallonie
Sigedis asbl
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 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 maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW)
Vlaamse overheid - Agentschap Jongerenwelzijn
Vlaamse overheid - Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media
Vlaamse Gemeenschap - Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)
Vlaamse overheid - Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie (VSAWSE)
War Heritage Institute

Membres de la catégorie C

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



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

Éditeur responsable :
Administrateur délégué
Frank Robben

Rédaction :
Jan-Frans Lemmens
Kelsey Ruys

Traduction :
David Degrendele

Mise en pages :
Quentin Delsaut
Filip Coppens

Production :
Bucom

Impression :
Graphius

