



Rapport d'activité

2013



Smals

ICT for society

www.smals.be

TABLE DES MATIÈRES

3	Avant-propos
4	Pleins feux sur la sécurité sociale et la santé
5	Expertise, flexibilité, standardisation et économie d'échelle
6	Prestation de services « in-house » dans un cadre européen clair
8	Responsabilité sociétale
10	Profil de l'entreprise
10	Conseil d'administration
11	Comité stratégique - Comité d'audit
12	Comité de direction
13	Stratégie
15	Comité d'audit
17	Chiffres-clés
19	Gestion des clients axée sur la synergie et la maîtrise des coûts
21	Recherche
21	Gros plan sur la lutte contre la fraude et la génération de synergies
23	Publications
24	Consultance
26	Projets
27	Projets de 2013
44	Liste récapitulative des projets
45	Services
46	Nouveaux services
48	Centres de compétences
50	Applications réutilisables
52	Infrastructure
57	Services business
59	Customer care
60	Ressources humaines
61	Recrutement
62	Employer Brand
63	Gestion des carrières
63	Learning & Development
64	Évolution de l'effectif
64	Top Employer
65	Liste des membres

AVANT-PROPOS

Smals a 75 ans. Le modèle de collaboration avec lequel notre sécurité sociale et nos soins de santé ont élaboré leur gestion de l'information est plus pertinent que jamais. Il repose sur la création de valeur sans but lucratif, la pure concentration sur l'intérêt général, la transparence et le contrôle, le respect du cadre légal des marchés publics, le libre choix des membres, la synergie, l'économie d'échelle et la collaboration à travers les niveaux et domaines de pouvoir. Le conseil d'administration y a une nouvelle fois mis l'accent en 2013.

Des informations et des bonnes pratiques sont échangées entre les institutions aux niveaux fédéral, régional, local et européen. Des économies sont réalisées par la standardisation et l'accroissement d'échelle. L'expertise informatique, qui constitue une ressource rare, est exploitée de façon optimale.

Grâce aux efforts de tous ses collaborateurs, Smals a pu enregistrer un gain de productivité considérable en 2013. Les réalisations ont augmenté en termes de projets, de services et de détachement, tandis que les prix de revient, le chiffre d'affaires et l'effectif sont restés stables. Merci à tous pour cette force de frappe remarquable.

Les membres ont demandé à Smals de jouer un rôle coordinateur dans leur quête stratégique d'une synergie informatique encore plus grande. Celle-ci est recherchée entre autres dans la virtualisation, la gestion des impressions, la mise en commun des achats informatiques, la gestion électronique des documents et l'harmonisation de la législation.

Smals a été récemment sollicitée pour participer à la réalisation de la stratégie cloud de l'État fédéral. Les deux data centers de Smals, qui ont bénéficié d'investissements substantiels ces dernières années, constituent la pierre angulaire de cette initiative en complément d'autres data centers de l'État. La mise sur pied de ce « community cloud » témoigne de notre expertise et de nos choix tournés vers l'avenir, mais représente aussi un défi de taille, que nous saisissons à bras-le-corps.

À l'instar de ses membres, Smals se trouve à une croisée des chemins. La réalisation de la sixième réforme de l'État entraînera des changements de taille dans la sécurité sociale et les soins de santé. Outre une régionalisation, il faudra composer avec un impact croissant du niveau européen. Smals occupe une place de choix pour faciliter la collaboration entre les niveaux de pouvoir en matière de gestion informatique.

Nul ne sait encore avec précision à quoi ressemblera l'avenir sur les plans technologique, économique, écologique, social et institutionnel. Ces évolutions détermineront en partie le terrain de jeu futur de Smals. C'est pourquoi nous avons opté pour un exercice de réflexion stratégique dans lequel nous avons examiné comment Smals peut connaître le succès dans tous les scénarios futurs possibles.

Dans chacun de ces scénarios, Smals demeurera un employeur attrayant, stable pour son personnel composé de plus de 1.750 collaborateurs de talent. Grâce à leur motivation, leur expertise, leur expérience et leur capacité d'apprentissage, Smals se profilera plus que jamais comme une organisation performante et un partenaire informatique de confiance pour ses membres.



Pierre Vandervorst
Président



Frank Robben
Administrateur délégué

PLEINS FEUX SUR LA SÉCURITÉ SOCIALE ET LA SANTÉ

Les technologies de l'information et de la communication jouent un rôle toujours plus grand dans la relation entre les citoyens, les entreprises et l'État. L'internet est devenu un canal d'information dominant. Les citoyens et les entrepreneurs s'adressent directement à l'État et expriment leur appréciation ou critique via les médias sociaux et mobiles. Aussi la barre est-elle toujours placée plus haut en ce qui concerne l'e-government et l'e-health.

Au sein même de l'État, l'informatique augmente l'efficacité, par une révision des processus et par l'échange électronique d'informations déjà connues ailleurs. En 2013, rien que dans la sécurité sociale, les institutions publiques ont échangé plus de 945 millions d'avis électroniques via la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, soit une hausse de plus de 20% par rapport à 2012.

Les sites web et les médias sociaux peuvent rapidement informer des groupes cibles à propos de la politique. Enfin, l'analyse de données électroniques procure un intéressant moyen d'aide à la décision à tous les niveaux. Les banques de données actuelles sont utilisées avec succès pour prédire les tendances sociales à court terme grâce à l'analytique prédictive.

La charge administrative réduite de moitié

D'après les derniers chiffres du Bureau du Plan, la charge administrative qui pèse sur les entreprises et les indépendants belges a été réduite de moitié en l'espace de dix ans : de 3,43 % du PIB (2002) à 1,70 % du PIB (2012). Une étape importante fut l'informatisation de la sécurité sociale avec l'introduction de la déclaration électronique multifonctionnelle (DmfA) en avril 2003. En 2013, quelque 270.000 employeurs ont transmis chaque trimestre, soit directement, soit par l'intermédiaire de leur secrétariat social agréé, leurs données de rémunération et de temps de travail à la sécurité sociale. La déclaration électronique a remplacé une masse confuse de déclarations individuelles destinées à 25 institutions publiques environ.

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 outre, la déclaration électronique garantit les droits sociaux de chaque travailleur.

Pour l'État, la gestion de l'information constitue un puissant moyen de se préparer à l'avenir et de garantir le financement de notre sécurité sociale à long terme. Le coût du vieillissement de la population et du chômage peut ainsi être mieux estimé, tandis

qu'une lutte efficace contre la fraude sociale autorise des rentrées supplémentaires.

L'information numérique pour une meilleure qualité des soins

Dans les soins de santé et le bien-être, les technologies de l'information jouent un rôle toujours plus décisif. En effet, elles permettent d'augmenter l'efficacité administrative, mais aussi de plus en plus d'améliorer la pratique médicale. Ainsi, des registres centraux anonymes d'implants indiquent quelles interventions offrent les meilleurs résultats dans le temps. Les porteurs d'un type précis de prothèse de la hanche, de stimulateur cardiaque ou de tout autre implant peuvent rapidement être retrouvés en cas de défaut connu. Dans pareilles situations, l'information peut effectivement sauver des vies.

Les médecins pourront de plus en plus utiliser des informations médicales relatives au patient qui sont stockées chez un autre médecin ou dans un autre organisme de soins. Par le biais de services web, des applications hospitalières comme le dossier médical électronique sont de plus en plus souvent interconnectées en continu. 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 des garanties de la confidentialité dans le respect des plus hautes normes. Partout en Belgique, les médecins peuvent aujourd'hui demander en ligne le remboursement de médicaments coûteux sous des conditions médicales strictes (Chapitre IV). Le patient obtient ainsi bien plus vite une décision et peut immédiatement débiter le traitement. Plus de 70 % des patients obtiennent une réponse immédiate, alors qu'ils devaient jusqu'il y a peu attendre des jours, voire des semaines.

En Flandre, tous les médecins de famille et les dispensateurs de soins non médicaux peuvent depuis 2013 consulter le schéma de médication et l'historique des vaccinations de leur patient dans le coffre-fort de soins hautement sécurisé baptisé Vitalink. Smals veille en partie au bon acheminement de l'information : au bon moment, aux acteurs voulus et en toute sécurité.

EXPERTISE, FLEXIBILITÉ, STANDARDISATION ET ÉCONOMIE D'ÉCHELLE

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

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

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

Flexibilité et standardisation

Les institutions publiques se tournent de plus en plus vers Smals pour attirer rapidement et à long terme des informaticiens compétents. L'approche des services partagés procure également des avantages de taille grâce à la mise sur pied d'une infrastructure informatique commune à grande échelle, à la standardisation technique, au partage de l'expertise et des meilleures pratiques ainsi qu'à la flexibilité dans le déploiement de moyens humains et matériels.

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

Concentration et confiance

La connaissance du terrain est indispensable. L'attention que Smals accorde depuis des années à la sécurité sociale et aux soins de santé favorise la cohésion entre les solutions informatiques et les besoins réels des institutions membres. Cette longue collaboration engendre des résultats de haut niveau. Environ trois quarts des activités de Smals ont trait à la sécurité sociale et aux soins de santé. Smals travaille pour d'autres institutions publiques à leur demande, pour autant que cela génère des effets d'échelle supplémentaires par exemple. Son expérience est également à la disposition de tous les niveaux de pouvoir qui s'occuperont, dans le futur, des domaines de la sécurité sociale et des soins de santé, en conséquence de la sixième réforme de l'État.

PRESTATION DE SERVICES « IN-HOUSE » DANS UN CADRE EUROPÉEN CLAIR

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

Les services informatiques de Smals sont destinés exclusivement aux pouvoirs adjudicateurs qui sont membres de l'asbl et qui exercent un véritable contrôle sur son fonctionnement. Smals offre ses services exclusivement aux membres et à prix coûtant. Dans ce sens, l'asbl 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. 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 sont considérées comme des services « in-house ».

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

Nouveaux statuts

Le cadre légal des missions « in-house » a été récemment explicité par la Directive européenne 2014/24/EU, en particulier l'article 12, adoptée le 26 février 2014. Précédemment, la jurisprudence de la Cour de Justice de l'Union européenne s'était déjà prononcée dans le même sens. La nouvelle directive précise que tous les membres doivent disposer d'un représentant dans les organes décisionnels majeurs, de manière à maintenir un contrôle effectif sur les objectifs stratégiques et les décisions importantes. Pour rester totalement conformes à la législation européenne, les statuts de l'asbl Smals ont déjà été adaptés par l'assemblée générale en sa séance du 19 juin 2013. L'adaptation majeure concerne la disparition de la distinction historique entre les membres ordinaires et les membres adhérents. Toutes les institutions affiliées deviennent par

conséquent des membres ordinaires, avec un droit de vote pondéré au sein de l'assemblée générale. Par catégorie, elles pourront proposer un ou plusieurs administrateurs au conseil d'administration.

Transparence

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

Smals et ses membres accordent une grande importance aux accords, à la transparence et à la prévisibilité des budgets. Pour chaque mission, l'organisation cliente dispose d'un aperçu synoptique des services livrés et d'une projection précise des dépenses escomptées.

Achats informatiques partagés

Par son statut de prestataire de services « in-house », Smals se qualifie comme un pouvoir adjudicateur et la législation des marchés publics s'applique lorsque l'asbl fait appel au marché informatique privé. Pour tout achat de matériel, de logiciel ou de service informatique, Smals respecte donc les mêmes procédures que le secteur public. Par son pur attachement à l'informatique, Smals s'est forgé une vaste expertise en matière de marchés publics pour l'achat de matériel, de logiciel et de services y afférents. Grâce à sa connaissance du terrain et à ses effets d'échelle, Smals parvient systématiquement à pratiquer des prix compétitifs pour les justes produits et services.

La majorité des contrats-cadres informatiques comportent une clause de centrale de marchés publics permettant aux membres de Smals de se procurer les mêmes produits ou services aux mêmes conditions, sans devoir suivre une procédure particulière. Les institutions publiques qui présentent des besoins informatiques similaires

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



DES VALEURS DURABLES DANS LA RÉALITÉ INFORMATIQUE QUOTIDIENNE

L'engagement social fait partie de la mission de base d'un grand nombre de membres de Smals. Il est donc logique que leur partenaire informatique familial partage ces valeurs. La couverture sociale et l'égalité des chances, la santé et la préservation de l'environnement, le respect de la responsabilité budgétaire et l'usage raisonnable des moyens publics sont aussi notre préoccupation.

Smals fait siens les objectifs et valeurs de ses membres. Leur tâche sociale est aussi la nôtre, dans des domaines comme la santé, la politique d'égalité des chances et le respect de l'environnement. En 2013, le programme Corporate Social Responsibility (CSR) ou « responsabilité sociétale » en français, a été développé grâce au dévouement d'un grand nombre de collaborateurs.

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

Formation, santé et égalité des chances

En 2013, pas moins de 17 nationalités étaient recensées parmi le personnel de Smals. Quelque 29 % de tous les collaborateurs et 17 % des informaticiens sont des femmes. Avec plus d'un poste informatique sur six occupé par une femme, Smals fait nettement mieux que la moyenne du secteur.

Smals mène une politique d'égalité des chances. 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 origine, leur nationalité ou leur appartenance ethnique, leur orientation sexuelle, leurs croyances ou leurs convictions, leur préférence politique, leur handicap ou leurs particularités physiques. En tant qu'employeur, Smals veille au respect de chacun et en attend de même de son personnel. Toute forme de racisme et de discrimination est proscrite, et chacun est traité dans le respect de ses valeurs, sentiments et convictions.

Smals croit fermement en un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée. C'est là la base du développement personnel, de la motivation et de la rétention. Dans la pratique, il s'agit d'investir dans des bureaux faciles d'accès, des horaires flexibles, le télétravail, des tâches réalistes, de nombreuses possibilités de promotion interne et l'accompagnement actif des collaborateurs en fin de carrière. Ceci débouche sur un âge de pension réel élevé et un recrutement actif de collaborateurs très expérimentés.

Smals veille à des emplois de qualité conformes au marché, à une organisation stable et à une croissance durable dans un domaine qui évolue extrêmement vite. L'asbl investit lourdement dans la formation, pour un total de quelque 3,4 millions d'euros en 2013.

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

La santé est une affaire de conscientisation et de prévention. C'est pourquoi chaque année, Smals offre à ses collaborateurs la possibilité de se faire vacciner contre la grippe. Afin de maintenir le seuil au plus bas, cette vaccination est pratiquée gratuitement et pendant les heures de bureau. Une attention particulière est accordée à l'information et à la sensibilisation relatives à l'importance d'une alimentation saine. Plusieurs fois par mois, le personnel se voit proposer des fruits gratuitement. Smals propose des séances de yoga en interne, des conditions avantageuses dans des complexes sportifs situés à proximité ainsi qu'une participation gratuite à des manifestations sportives telles que les traditionnels 20 km de Bruxelles. De plus en plus de collaborateurs se rendent à vélo au travail, grâce à une infrastructure adaptée avec des douches ainsi que par une promotion active dans le cadre de l'action « Bike to Work ».



Bureaux basse énergie et mobilité durable

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

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

D'après le rapport sur le transport multimodal de la Région de Bruxelles-Capitale, près de 90% des employés des sites bruxellois de Smals se sont

rendus au travail par les transports en commun, à pied ou à vélo durant l'année 2013. Les collaborateurs de Smals contribuent ainsi à assainir l'environnement et à désengorger la capitale. Récemment, le secrétaire bruxellois chargé de la mobilité est personnellement venu féliciter Smals de cette remarquable prestation.

Usage précautionneux des moyens publics

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

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

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

« Notre enquête approfondie indépendante a révélé que Smals offre d'excellentes conditions de travail, mais aussi qu'elle soigne et développe ses talents à tous les niveaux de l'organisation. »
(Top Employers Institute, 2014)

Organes de gestion

Conseil d'administration

Le conseil d'administration, élu par l'assemblée générale, constitue pour les institutions membres un moyen de contrôle décisif sur la politique de Smals. Le conseil d'administration statue entre autres sur les modalités de collaboration, sur la répartition des dépenses entre les membres, sur les objectifs stratégiques et sur les investissements importants. Le conseil d'administration soumet le budget à l'assemblée générale et nomme le président, le vice-président, l'administrateur délégué, l'administrateur délégué suppléant, le directeur général, le secrétaire et les membres du comité de direction. En date du 1^{er} juin 2014, le conseil d'administration était composé de :

Pierre Vandervorst - président

François Florizoone - vice-président

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

Frank Robben - administrateur délégué

Banque carrefour de la sécurité sociale (BCSS)

Jacqueline De Baets - administrateur délégué suppléant

Fonds des accidents du travail (FAT)

Georges Carlens - administrateur

Office national de l'emploi (ONEM)

Dirk Cuypers - administrateur

SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement

Marc De Block - administrateur

Office national des pensions (ONP)

Jo De Cock - administrateur

Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI)

Jan Deprest - administrateur

Egov asbl

Karel Deridder - administrateur

Office national de sécurité sociale (ONSS)

Thibaut Duvillier - administrateur

Plateforme eHealth

Raphaël Jehotte - administrateur

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

Christine Miclotte - administrateur

Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI)

Jean Moureaux - administrateur

Sigedis asbl

Anne Ottevaere - administrateur

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

Yves Roger - administrateur

Représentant du Ministre du Budget

Koen Snyders - administrateur

Office national de sécurité sociale (ONSS)

Frank Van Massenhove - administrateur

SPF Sécurité sociale

Jean-Marc Vandenberg - administrateur

Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CAPAC)

Luc Vanneste - administrateur

Office national des vacances annuelles (ONVA)

Comité stratégique

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

En date du 31 décembre 2013, faisaient partie du comité stratégique :

- M. Frank Robben - administrateur délégué de Smals, président
- M. Georges Carlens - ONEM
- M. Dirk Cuypers - SPF SSCE
- Mme Jacqueline De Baets - FAT
- M. Jo De Cock - INAMI
- M. Jan Deprest - Egov
- M. Koen Snyders - ONSS
- M. Pierre Vandervorst - Smals
- M. Luc Vanneste - ONVA
- les membres du comité de direction de Smals

Comité d'audit

Le comité d'audit a été installé le 31 décembre 2010. Il rend compte au conseil d'administration. Il est composé de cinq membres du conseil d'administration et de quatre membres externes.

En date du 31 décembre 2013, faisaient partie du comité d'audit :

- M. Koen Snyders (ONSS) - président
- M. Karel Baeck - expert externe
- M. Georges Carlens (ONEM)
- M. Dirk Cuypers (SPF SSCE)
- Mme Jacqueline De Baets (FAT)
- M. Frank Robben (BCSS)
- M. Pierre Vandervorst (Smals)
- 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 est responsable du service Audit interne, Compliance et Enterprise portfolio management chez Elia. Josiane Van Waesberghe est responsable du service Audit interne du SPF Mobilité et Transports et membre du conseil d'administration de l'Institut des Auditeurs Internes de Belgique.

Les activités d'audit interne et le reporting au comité d'audit sont dirigés par monsieur Marc Vael, Chief Audit Executive chez Smals. Sa longue expérience fait de lui une autorité reconnue à l'échelle internationale dans le domaine. En 2013 également, il a été élu vice-président international de l'ISACA, l'organisation mondiale comportant plus de 115.000 membres dans 165 pays qui échange et certifie de l'expertise en matière de gouvernance informatique, de gestion des risques informatiques, de sécurité de l'information et d'audit informatique. Depuis 2013, il est membre du Groupe d'experts permanent de la European Network & Information Security Agency (ENISA), l'agence européenne de cyber-sécurité. Marc Vael est également membre permanent du comité rédactionnel de IIA BELGIUM.

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 2013, le comité de direction se composait en outre de Kristof De Wit, Fanny Taildeman, Guy Van Hooveld, Stefan Vanhoof et Johan Vercruysse.



Kristof De Wit, Guy Van Hooveld, Frank Robben, Jean-Luc Vanneste, Fanny Taildeman, Stefan Vanhoof, Johan Vercruysse

Stratégie

Mission statement

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

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

Objectifs stratégiques

Les objectifs stratégiques définissent la politique de Smals à long terme. Depuis 2002, Smals poursuit les huit objectifs suivants :

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

| 13

Les résultats au niveau de ces huit objectifs stratégiques sont suivis au moyen de « Key Performance Indicators » (KPI) qui sont comparés mensuellement aux objectifs. Ce suivi constitue la base de mesures ou d'ajustements au cours de l'année.

En 2013, Smals a réalisé plus de 90 % des points de mesure stratégiques. Les prestations au niveau des SLA constituent ici un point fondamental. En 2012 et en 2013, un net progrès a été enregistré sur ce plan. L'enquête auprès des clients révèle un léger progrès en matière de satisfaction des clients en comparaison de 2011. Le groupe cible voit Smals comme un partenaire solide à même d'offrir des services modernes à ses utilisateurs.

Le suivi rigoureux des budgets et l'attention continue accordée à l'optimisation du fonctionnement ont été concrétisés dans les priorités d'entreprise. Des actions ont été définies et des mesures ont été prises pour aboutir à une hausse considérable de la productivité. Le succès de la réalisation de cette priorité a eu un impact très positif sur l'objectif stratégique « effectivité et efficacité ».

Le domaine d'activité de Smals change considérablement et il est nécessaire de réagir avec souplesse aux opportunités qui se présentent. Smals souhaite en même temps bien gérer les risques potentiels. C'est pourquoi le comité stratégique a procédé à un exercice de réflexion stratégique fin 2013, en se servant de la méthode de la réflexion par scénarios. Grâce à cet exercice, nous sommes parfaitement préparés aux changements qui influenceront grandement l'avenir de Smals.

Objectifs d'entreprise et priorités de 2013

Smals est consciente des difficultés budgétaires de ses membres. L'évolution des prix unitaires de Smals est nettement inférieure à l'inflation et à l'évolution des salaires. Cette tendance a été grandement soutenue par les efforts consentis en matière de productivité, qui constitue la première priorité d'entreprise de 2013. Une deuxième priorité concernait l'atteinte de résultats pour les clients. Il s'agit ici du respect des SLA. Sur ce plan également, tout comme en 2012, un net progrès a été enregistré.

Une troisième priorité était ciblée sur la synergie entre les institutions. En concertation avec le Collège des Institutions Publiques de Sécurité Sociale, cinq programmes ont été lancés dans le but de dégager des synergies parmi les différentes institutions. Smals joue ici un rôle pionnier.

Gestion des risques

Smals utilise un modèle d'identification des risques dans lequel plus de 400 risques d'entreprise connus ont été recensés en 2013. La probabilité, l'impact potentiel et le niveau de maîtrise des risques sont évalués pour tous les risques identifiés. Le résultat final contribue à fixer les justes priorités chez Smals et à renforcer davantage le niveau de contrôle.

Depuis 2013, les rapports et recommandations de l'audit interne servent également de canal pour identifier les risques, ce qui a permis de doubler le nombre de risques identifiés par rapport à 2012. L'approche top-down classique concernant la gestion des risques est complétée d'un canal bottom-up. L'application de gestion des risques RiskVision, développée sur mesure par Smals, permet à tous les collaborateurs de communiquer au Risk Manager, sous forme structurée, les nouveaux risques qu'ils découvrent dans leur service ou dans l'entreprise.

Grâce à une participation toujours plus large à la maîtrise des risques, les collaborateurs contribuent à perfectionner les processus de travail et les services livrés. Les risques connus font l'objet d'un suivi structurel à l'aide de KPI : Smals tend vers une validation de chaque nouveau risque dans une période de trois mois et vers une amélioration graduelle de la proportion de risques suivis.

Pour valider plusieurs actions correctives dans la pratique, Smals a en outre opté pour une simulation de huit scénarios de risque, sur les plans suivants :

- Sécurité de l'information
- Sécurité physique
- Conscience de la sécurité parmi le personnel interne de Smals
- Portée des canaux internes de communication
- Impact des risques environnementaux sur le fonctionnement d'un data center
- Accès aux bâtiments de l'entreprise
- Atteinte à la réputation
- Procédures pour la communication de crise.

Comité d'audit

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 2013, la présidence du comité d'audit était assurée par monsieur Koen Snyders, administrateur général de l'ONSS. Au cours de l'année 2013, un membre interne du comité d'audit parti à la retraite a été remplacé par un nouveau membre interne. Le service d'audit interne, qui rend directement compte au comité d'audit, est dirigé par monsieur Marc Vael.

Indépendance et expertise

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

Tâches et compétences

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

1. Reporting financier

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

2. Contrôle interne et gestion des risques

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

3. Fonctionnement de l'audit interne

Le comité d'audit évalue l'efficacité et l'indépendance du fonctionnement du service d'audit interne. Le comité d'audit vérifie également dans quelle mesure le management réagit aux constats de l'audit et à ses recommandations. En 2013, le comité d'audit a examiné le plan d'audit 2013, le rapport d'activité 2012 ainsi que les rapports périodiques du suivi des recommandations. Ces rapports ont été approuvés.

4. Contrôle légal des comptes annuels et des comptes consolidés

En 2013, le comité d'audit a fait rapport au conseil d'administration des résultats financiers consolidés de Smals au 31 décembre 2012. Après avoir évalué les commentaires fournis par la direction de Smals et les réviseurs d'entreprises externes, le comité d'audit a rendu un avis positif au conseil d'administration sur les résultats financiers et les faits qui les ont influencés.

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

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

Service d'audit interne

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

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

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

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

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

En 2013, le service d'audit interne était composé de deux travailleurs à temps plein et dirigé par monsieur Marc Vael.

Activités du comité d'audit

Le comité d'audit s'est réuni à quatre reprises en 2013, en présence du président du conseil d'administration, du responsable du service d'audit interne et d'un directeur de département de Smals. Les rapports du service d'audit interne constituaient un point permanent de l'ordre du jour.

Le procès-verbal du service d'audit interne a chaque fois procuré un aperçu des rapports d'audit récents.

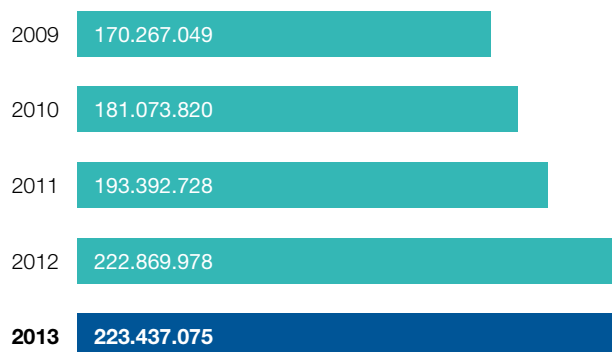
Le comité d'audit a également pris connaissance de l'exécution du planning d'audit pour 2013 et approuvé le planning d'audit pour 2014.

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

Au cours de l'année 2013, le comité d'audit a pris connaissance des rapports concernant le processus de calcul des prix de revient, le release management, la gestion des achats, le recrutement, les aspects RH légaux et la formation du personnel. En outre, le comité d'audit a pris connaissance de l'état de la situation relatif à la gestion des risques chez Smals asbl.

Chiffres-clés

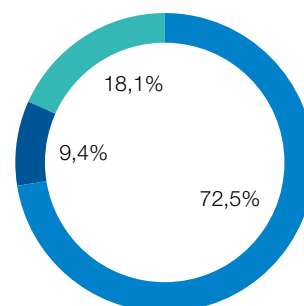
Évolution du chiffre d'affaires de 2009 à 2013



	2009	2010	2011	2012	2013
Chiffre d'affaires (EUR)	170.267.049	181.073.820	193.392.728	222.869.978	223.437.075

Chiffre d'affaires par groupe de clients

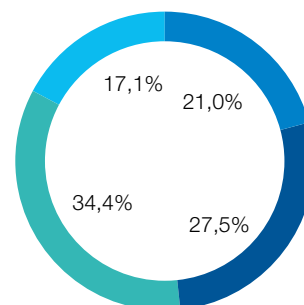
Institutions publiques de la sécurité sociale et parastatales fédérales	162.027.205 euros	72,5%
Services publics fédéraux	20.979.068 euros	9,4%
Autres (entre autres Egov asbl, Sigedis, Kind&Gezin et VAZG)	40.430.802 euros	18,1%



| 17

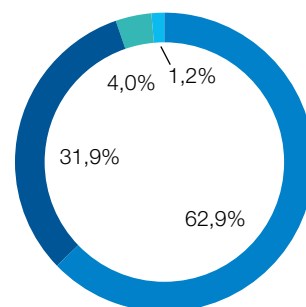
Chiffre d'affaires par activité

Analyse et développement d'applications	47.008.490 euros	21,0%
Gestion de l'infrastructure ICT, services opérationnels et autres	61.391.671 euros	27,5%
Détachement	76.740.977 euros	34,4%
Consultants informatiques externes pour les membres	38.295.937 euros	17,1%



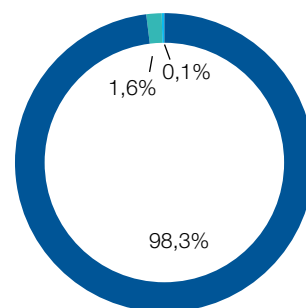
Structure des coûts

	2012	2013
Salaires, charges sociales et pensions	59,7%	62,9%
Services et biens divers	34,9%	31,9%
Amortissements et provisions	4,1%	4,0%
Autres	1,3%	1,2%



Revenus

	2012	2013
Chiffre d'affaires	97,4%	98,3%
Autres produits d'exploitation	2,5%	1,6%
Produits financiers	0,1%	0,1%



Nombre de travailleurs 2009-2013

2009	1304	262	1566
2010	1369	295	1664
2011	1392	297	1689
2012	1484	274	1758
2013	1477	279	1756

Année	Temps plein	Temps partiel	Total
2009	1304	262	1566
2010	1369	295	1664
2011	1392	297	1689
2012	1484	274	1758
2013	1477	279	1756

GESTION DES CLIENTS AXÉE SUR LA SYNERGIE ET LA MAÎTRISE DES COÛTS

Grâce à plusieurs années d'intense collaboration et à une attention permanente pour la sécurité sociale et les soins de santé, Smals connaît parfaitement les besoins informatiques de ses membres. Ce partenariat est fondé sur la confiance et axé sur la création d'une plus-value. En 2013, une attention particulière a été accordée aux synergies entre les membres de Smals et à la maîtrise des coûts par des choix orientés vers l'avenir.

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 en matière de 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 » et « Gestion de l'infrastructure informatique », 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.

Community Cloud

En 2013 également, la maîtrise des dépenses était capitale pour toutes les institutions publiques de la sécurité sociale et des soins de santé. Les technologies de l'information et de la communication peuvent ici jouer un rôle décisif, tant par la réduction des coûts informatiques opérationnels que par des investissements dans l'amélioration des processus via l'informatique et des initiatives inspirées de visions informatiques nouvelles. Dans la sécurité sociale, Smals a ainsi formulé des propositions concrètes pour l'élaboration collective d'un « Community Cloud », i.e. une infrastructure flexible, performante pour la mise sur pied de services informatiques en gestion commune. Le saut technologique nécessaire à cette fin requiert un investissement collectif dans une plateforme intégrée, axée sur la réduction des coûts, la rationalisation et l'optimisation des plateformes informatiques existantes. La concertation avec Fedict a été lancée pour aboutir à un cloud d'État afin de virtualiser l'infrastructure physique. Smals proposera ce data center virtuel à ses membres sous forme de service.

Smals étudie également la faisabilité de synergies sur la base d'un sondage auprès de ses membres concernant les défis et opportunités communs :

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

Service meetings

Lorsqu'une nouvelle application est opérationnelle, des « service meetings » réguliers chez le client autorisent un reporting adéquat et une détection rapide des éventuels besoins, incidents ou faiblesses. Au préalable, des Service Level Agreements (SLA) fixent clairement les caractéristiques et les garanties de la prestation de services. Smals s'efforce d'établir les SLA au maximum sur la base de la situation concrète du client, plutôt que sur la base d'éléments techniques. Fin 2013, 301 SLA étaient opérationnels, dont 105 nouveaux ou actualisés. Les SLA constituent un fil conducteur objectif pour les service meetings, qui visent une amélioration permanente de la prestation de services. Lors des service meetings, Smals combine si possible l'évaluation de la prestation de services interne et de la collaboration avec des informaticiens détachés.

Détachement

Plus de 30 institutions membres recourent aux services de détachement de collaborateurs spécialisés de Smals. En 2013, ces services représentaient plus d'un tiers du chiffre d'affaires total de Smals et pas moins de 48 % du nombre total de collaborateurs. Pour bien coordonner cette importante collaboration, un groupe d'encadrement RH veille à une concertation entre Smals et ses membres.

Ce groupe de travail, particulièrement apprécié en complément des service meetings, permet d'évaluer et d'améliorer en permanence l'offre de services de détachement dans les limites des possibilités légales et budgétaires. Il se penche par exemple régulièrement sur les meilleures pratiques en matière de formation, de télétravail, de fiche de salaire électronique, d'évaluation et de promotion. Via ce groupe, les membres de Smals peuvent rassembler leurs attentes et questions ainsi que se concerter entre eux.



RECHERCHE

Gros plan sur la lutte contre la fraude et la génération de synergies entre les institutions publiques

Avec son équipe de recherche, Smals investit dans la recherche et le développement de divers domaines technologiques, soigneusement sélectionnés en fonction des dernières évolutions technologiques et en concertation avec les membres. Ces derniers peuvent miser chaque année sur des séances d'information, des publications circonstanciées et des conseils individuels pratiques.

En 2013, une attention particulière a été accordée à l'accompagnement des institutions membres dans leur quête de synergies. D'autre part, la section Recherche s'est grandement attachée aux services cloud et à la lutte contre la fraude.

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

Synergies dans la pratique

En regroupant et en harmonisant encore mieux leurs besoins informatiques, les institutions publiques peuvent développer des services encore plus performants et réaliser des économies. Des synergies peuvent être générées tant par la réduction des coûts informatiques opérationnels que par des investissements dans l'amélioration des processus via l'informatique et des initiatives inspirées de visions informatiques nouvelles. L'équipe de recherche de Smals a accompagné les institutions publiques de la sécurité sociale et Fedict entre autres sur les points suivants :

- Économies d'échelle par une éventuelle consolidation des bâtiments publics, en particulier pour l'exploitation des data centers.
- Mise sur pied d'infrastructures informatiques de type cloud via une Fabric Based Infrastructure (FBI), virtualisation de bureau basée sur une Virtual Desktop Infrastructure (VDI) et plateformes cloud génériques.
- Synergies en matière de contrats pour les réseaux de données « wide area » (WAN).
- Gestion d'infrastructure en commun pour l'hébergement de sites web.
- Recensement des licences logicielles, échange éventuel des licences inutilisées et évolution vers un achat groupé.
- Coordination de cahiers des charges (entre autres unified communications, conseil en organisation...).
- Autres domaines (ex. archivage électronique).

Services cloud et lutte contre la fraude sociale

En 2013, la section Recherche a concrétisé l'innovation en mettant en place des projets appliqués, orientés vers le marché en étroite collaboration avec d'autres équipes de Smals. Un important thème de travail concernait les services cloud. Bien évidemment, la sécurisation a ici été prise en considération, entre autres dans le cadre d'une étude dédiée à l'utilisation de services cloud pour les données publiques sensibles. La section Recherche a elle-même apporté des innovations avec l'élaboration d'un service hautement sécurisé de synchronisation et de partage pour des applications dans l'esprit de Dropbox.

La cellule de recherche permanente « Data Quality & Analytics » s'est grandement attachée à développer le soutien à la lutte contre la fraude sociale. Le rassemblement de lots de données et l'application de l'analytique prédictive ont autorisé une détection efficace de divers risques de fraude. Des méthodes avancées combinant exploration de données et analytique de réseaux (sociaux) ont été mises en œuvre.

Pour cette matière, la section Recherche a intensivement collaboré avec l'ONSS et la K.U. Leuven au sein de la chaire universitaire FAIR.

En 2013, une attention particulière a été accordée aux faillites frauduleuses, au travail clandestin, à la fraude fiscale et aux pratiques de dumping social dans le cadre de la mobilité professionnelle internationale. La cellule de recherche est en concertation permanente avec les responsables business pour une adaptation et une validation itératives. Après validation des produits de laboratoire, des modèles prédictifs ont été installés dans des environnements d'acceptation et de production pour faire partie de processus métier (souvent nouveaux).

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

Études

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

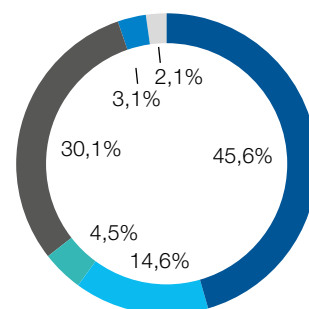
Les résultats de la recherche sont directement présentés aux membres lors de séances d'information, par des messages sur le blog ainsi que via les médias sociaux comme Twitter. Ce faisant, Smals développe une « communauté » autour de ses activités de recherche.

Consultance

En 2013, les chercheurs de Smals ont consacré quelque 38 % de leurs activités à des missions de consultance. Il s'agissait entre autres de conseils et d'encadrement concernant des projets stratégiques, des études de faisabilité, l'élaboration de documents de vision... Les activités de consultance sont, en grande partie, directement financées par les organisations clientes, à savoir à hauteur de 90,7 % des coûts réels. Lorsque ce fut nécessaire, le planning des études en cours a été adapté pour permettre une orientation client maximale.

Aperçu des activités de 2013

Études et séances d'information	45,6%
Marché & formation	14,6%
Synergies	4,5%
Consultance externe	30,1%
Consultance interne	3,1%
Divers	2,1%



Publications en 2013

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

Rapports d'étude

Archivage des bases de données. Management summary (3/2013, Arnaud Hulstaert, Grégory Ogonowski, 9 pages)

Cloud-Strategieën bij Buitenlandse overheden (7/2013, Kristof Verslype, 8 pages)

Streamlining Analytics (12/2013, Jan Meskens, Dries Van Dromme, 9 pages)

Cloud-Strategieën bij Buitenlandse overheden (update) (12/2013, Kristof Verslype, 8 pages)

E-mail Address Reliability (12/2013, Vandy Berten, Isabelle Boydens, 67 pages)

Product – Quick reviews

JavaMelody 1.41.0 - Eenvoudige monitor van applicaties en de applicatieserver (Quick Review 56, 1/2013, Koen Vanderkimpen)

BoxCryptor - Outil de chiffrement pour DropBox, Google Drive et autres services de stockage dans le Cloud (Quick Review 57, 2/2013, Julien Cathalo)

Autolt v3.3.8.1 - Windows automation et Web automation (Quick Review 58, 3/2013, Jean-Pierre Latour)

SQLite - Software Library for RDBMS (Quick Review 59, 3/2013, Jean-Pierre Latour)

YubiKey Neo - OTP-token voor sterke mobiele authenticatie (Quick Review 60, 6/2013, Bert Vanhalst)

OpenRefine - Outils d'analyse et de raffinement de données (Quick Review 61, 10/2013, Vandy Berten)

Open Source reviews

GIT 1.7.8.3 - Versiecontrole Systeem (OSS Review 7, 7/2013, Koen Vanderkimpen)

Médias en ligne

Les publications susmentionnées de la section Recherche sont publiquement accessibles sur la toute nouvelle version du site web www.smalsresearch.be. Vous y trouverez également de courts articles sur des tendances, des textes d'opinion et des actualités technologiques ainsi que le blog de la section Recherche. Si vous souhaitez rester au fait des évolutions, vous pouvez suivre l'équipe de recherche sur Twitter : [@SmalsResearch](https://twitter.com/SmalsResearch).

Domaines de recherche de 2013

Archivage de base de données

Application Platform-as-a-Service (aPaaS)

Streamlining Analytics

E-mail Address Reliability

Signature numérique d'un groupe de documents avec l'eID

Plateforme de gestion d'idées

Smals comme Cloud Services Broker

Enterprise File Sharing

Fraude sociale

Missions de consultance

Chaque année, la section Recherche de Smals propose son expertise aux membres pour encadrer des projets individuels, à l'aide d'études de faisabilité, de projets pilotes, de sélections de fournisseurs, de cahiers des charges et autres conseils. La consultance technique et la consultance non technique pour les clients représentaient 38 % des activités de recherche en 2013. Parallèlement, une attention particulière a été accordée aux synergies potentielles entre les institutions publiques en matière de gestion informatique.

Lutte contre la fraude sociale

Chez Smals, une cellule de recherche permanente composée de trois experts se consacre aux problématiques liées à la qualité des données, comme la gouvernance de données, la standardisation, les stratégies d'audit, l'intégration de données issues de sources multiples et la prévention de la redondance. Les membres de Smals peuvent à tout moment solliciter leur expertise. Depuis 2012, cette cellule se compose de quatre experts et se consacre également à l'analyse de données et à l'analytique prédictive. Une attention particulière a été accordée à la lutte contre la fraude sociale en 2013. Les pratiques de dumping social, entre autres, ont été examinées. La cellule de recherche Data Quality & Analytics et l'ONSS collaborent étroitement avec la chaire universitaire de la K.U. Leuven autour du thème intitulé « Forecasting en Analytics voor het beheer van het Inningsrisico » (FAIR).

* Chaire FAIR (ONSS)

Encadrement de la chaire scientifique « Forecasting en Analytics voor het beheer van het Inningsrisico » de la K.U. Leuven, analyse business et développement de modèles avancés d'exploration de données, alignement avec les objectifs de l'ONSS, transmission de connaissances depuis l'université.

* Lutte contre la fraude sociale - montages en forme de toile d'araignée (ONSS)

Soutien scientifique et méthodologique du centre d'expertise de l'ONSS pour l'analyse/détection (TADT) : (1) opérationnalisation complète du modèle d'analyse relatif aux constructions en forme de toile d'araignée, élaboré au sein de la chaire FAIR, (2) intégration de sources à analyser via un datamart, (3) preuve de concept et déploiement d'une solution de visualisation de réseaux, (4) critères de priorité pour l'inspection.

* Lutte contre la fraude sociale – kits sociaux (ONSS)

Modèle d'analyse avancé pour la détection des « kits sociaux » : (1) testing et validation, (2) ajustement en fonction d'exemples plus récents, (3) analyse de métadonnées pour la saisie automatique dans une application CRM.

* Lutte contre la fraude sociale – dumping social (ONSS)

Plan des étapes pour la lutte contre les pratiques de dumping social via la mobilité professionnelle internationale : (1) description du phénomène, contrôle de « risques partiels », (2) queries et scores de risque, (3) préparation de contrôles administratifs sur le terrain via des listings classés, (4) preuve de concept pour l'utilisation de données Limosa en vue de la constitution d'un profil de risque.

* Aide à la lutte contre la fraude (ONEM)

Coaching et analyse stratégique de domaines d'attention : (1) risques parmi les entreprises de titres-services, (2) risques de fraude à l'indemnité et d'abus du chômage temporaire, (3) fraude quant à la situation familiale.

Missions diverses

* **AFMPS** : analyse business et contrôle qualité de la TDMI ; exigences et processus du site portail.

* **FAT** : plan d'action lié à l'analyse des risques.

* **AFSCA** : encadrement de projet et coaching pour l'Amcra.

* **FMP** : consultance concernant la sécurisation des postes de travail avec VDI, preuve de concept pour des solutions antivirus.

* **Fedict** : consultance concernant une solution de Identity & Access Management pour les étrangers ; soutien d'un programme d'économie de 20 millions d'euros sur les coûts informatiques dans l'administration ; encadrement de projet concernant un site web de support pour les clients.

- * **SPF Affaires étrangères** : groupes de travail techniques de l'Union européenne concernant les documents électroniques (visa, passeport, autorisation de séjour).
- * **SPF Economie** : soutien pour le cahier des charges Unified Communications.
- * **SPF Justice** : analyse fonctionnelle et consultance concernant la gouvernance de l'Enterprise Content Management sur la base de SharePoint.
- * **SPF Mobilité** : consultance pour le Web Content Management, soutien à la conduite de projet ; élaboration d'une politique d'archivage de documents, analyse technique fonctionnelle.
- * **CAAMI** : encadrement de la stratégie informatique pour la modernisation du parc applicatif ; étude préliminaire de l'archivage de documents métier.
- * **SPP IS** : monitoring applicatif concernant PrimaWeb et le Rapport Unique pour les CPAS.
- * **INAMI** : étude des besoins concernant l'identification des entreprises étrangères à l'INAMI, au SPF SSCE et à l'AFMPS ; renouvellement du marché public e-Learning, encadrement et monitoring, étude de la gestion des utilisateurs ; étude préliminaire concernant le Registre générique.
- * **ONAFTS** : étude préliminaire de DigiFam, solution de numérisation des documents entrants, accompagnement du télétravail.
- * **INASTI** : gestion intérimaire de l'architecture d'entreprise.
- * **ONSS** : data tracking pour la détection d'anomalies dans la DmfA pour le secteur public ; suivi de S.T.O.R.K. 2.0, intégration des employeurs et des mandats dans Limosa ; analyse business du recouvrement judiciaire ; présentation de l'enregistrement des présences dans le secteur de la construction, aperçu circonstancié des processus métier à l'ONSS ; analyse business pour EDE, DSP et l'archivage ; prototype de traitement batch de la signature par eID ; impact de l'utilisation de la plateforme européenne EESSI sur le recouvrement judiciaire ; analyse de l'impact de la suppression de mesures spécifiques pour les travailleurs de la batellerie.
- * **VAZG** : analyse business et roadmap pour les centres de soins résidentiels de la Flandre, besoins, priorités et approche ; roadbook pour l'intégration des systèmes eZorgplan dans le Limbourg et le Brabant flamand ; consultance pour les critères de l'informatisation des hôpitaux de Flandre.

Consultance interne

- * **Smals** : propositions de synergie (télétravail, digital mailroom), outil de scheduling pour la gestion d'exploitation ; solutions de conférence web ; outil de support à distance en remplacement de TeamViewer ; analyse de solutions pour les attaques Zero Day ; comparaison entre Oracle et SQL Server.

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 2013, pas moins de 441 personnes se sont inscrites à l'une des quatre séances d'information. Avec une moyenne de 110 participants par séance, dont 49 participants internes et 61 participants externes, nous pouvons dire que l'intérêt du public était très élevé. Avec une moyenne de 3,9 (score maximal = 5), le score de satisfaction est similaire à celui des années précédentes.

Parallèlement aux séances d'information publiques, la section Recherche a organisé plusieurs séances en comité restreint à la demande de clients individuels, à savoir : Bring Your Own Device (BCSS, INASTI), Authentification mobile (groupes de travail Extranet & Sécurité de l'information de la BCSS) et Stratégies cloud parmi les autorités étrangères (BCSS).

Séance d'info	Visiteurs externes	Visiteurs internes	Total	Évaluation (max. 5)
Archivage de base de données	90	44	134	4.0
Streamlining Analytics	65	44	109	3.8
E-mail Address Reliability	61	58	119	3.9
Application Platform-as-a-Service (aPaaS)	36	43	79	4.0
Total	252	189	441	3.9



PROJETS



Carte de chômage électronique pour 400.000 demandeurs d'emploi

Ma carte de chômage (eC3)

Client : **InterOP,**

ONEM

Statut : **live**

Technologie : **Java,**

JavaScript,

WebLogic,

Services web

Depuis le 1^{er} avril 2014, le contrôle des activités de plus de 400.000 demandeurs d'emploi à temps plein indemnisés s'effectue de manière totalement électronique. La suppression de la carte de chômage « C3 » bleue au format papier représente un gain de temps considérable pour l'ONEM, lui permettant de déployer davantage de personnel pour effectuer des contrôles ciblés plutôt que des tâches routinières. Le demandeur d'emploi ne peut plus égarer ou

endommager la carte et ne doit plus la rentrer chaque mois à l'organisme de paiement. En effet, il lui suffit de confirmer au moyen d'un calendrier les jours où il travaille ou non. Le calendrier est consultable depuis un PC, une tablette ou un smartphone. À la fin du mois, le demandeur d'emploi vérifie sa déclaration en ligne et la transmet à l'organisme de paiement.



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

CSAM

Client : **Fedict,**

ONSS

Statut : **live**

Technologie : **eID,**

Système fédéral d'authentification,

Java, Oracle,

Services web, UAM

Qui est habilité au nom de l'entreprise à remplir des déclarations concernant les prestations et les salaires ou les impôts ? Qui enregistre les nouveaux collaborateurs et les véhicules de fonction ? Étant donné que la réalité peut fortement varier entre les petites et les grandes entreprises, CSAM place au maximum la responsabilité auprès des entreprises mêmes. Via une plateforme centrale, elles désignent elles-mêmes un responsable de la gestion des accès, lequel distribue ensuite différents rôles. Les collaborateurs qui quittent l'entreprise peuvent facilement être supprimés de toutes les applications. La gestion des accès de la sécurité

sociale collabore pour cela directement avec le service fédéral d'authentification de Fedict. Dans une première phase, le système de gestion intégré est utilisé entre autres par le SPF Finances (Tax-on-Web), le SPF Économie (Banque-Carrefour des Entreprises), le SPF Mobilité et Transports (WebDIV), l'ONSS (Dimona, DmfA...), la plateforme eHealth, Fedict et la BCSS. Depuis 2013, la Flandre et la Wallonie sont également affiliées. Plus de 108.000 entreprises et quelque 7.000 organismes de soins avaient désigné un gestionnaire d'accès principal via CSAM en 2013.

| 27



e-Box

Entreprises

Client : **ONSS**

Statut : **live**

Technologie : **Java,**

Oracle, Portail de la sécurité sociale,

WebLogic, Services web

De plus en plus d'employeurs utilisent l'e-Box pour recevoir directement, sous forme électronique, des informations et des notifications de la sécurité sociale. Dans une phase suivante, la boîte aux lettres sécurisée pour entreprises présentera une interface encore plus synoptique ainsi qu'un accès granulaire à l'information pour différentes applications e-gouvernementales. À terme, des recommandés électroniques seront aussi directement envoyés

à l'e-Box de l'entreprise. Ceci doit déboucher sur un meilleur service et sur une simplification administrative, à la fois pour les entreprises et l'administration. Fin 2013, plus de 80.000 entreprises avaient déjà enregistré une e-Box.



La caisse d'allocations familiales de l'ONSS préparée à la régionalisation

Transfert des allocations familiales de l'ONSS

Client : **ONSS**

Statut : **live**

Technologie : **Data quality, Java batch**

Jusque 2013, l'ONSS payait lui-même directement les allocations familiales à son personnel. La régionalisation des allocations familiales, conformément à la sixième réforme de l'État, imposerait cependant de profonds changements. C'est pourquoi les dossiers d'allocations familiales de tous les collaborateurs de l'ONSS ont été

transférés à l'Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés (ONAFS). Smals a encadré le trajet de migration par lequel des données structurées ont été transférées au format cible de l'ONAFS. L'engagement de nos compétences en matière de data quality doit assurer une transition sans encombre.





Le dossier électronique de l'employeur, un pas vers l'administration sans papier

EDE

Client : ONSS

Statut : live

Technologie : Case

360, Java, Kofax

Afin d'encore mieux structurer le service aux employeurs belges, l'ONSS a remanié sa gestion centrale des dossiers.

Des workflows et des documents types standardisés permettent désormais de traiter rapidement et correctement les communications, questions ou plaintes des employeurs. Huit applications internes alimentent automatiquement le dossier électronique de l'employeur avec de nouvelles informations. Plus de six millions de documents ont été transférés depuis une ancienne application de gestion de dossiers. Et chaque mois,

plus de 25.000 documents papier qui arrivent par la poste sont scannés et traités sous forme entièrement numérique. Le dossier électronique de l'employeur est un instrument transversal qui combine judicieusement l'automatisation générique de processus et la gestion individuelle de dossiers sur la base de l'expertise humaine. Cette innovation doit conduire à une cohérence encore plus grande dans la gestion des dossiers parmi les différents services de l'ONSS. À terme, le dossier électronique de l'employeur permettra à l'ONSS d'évoluer vers l'élimination totale du papier dans l'administration.



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

AMBI

Client : ONVA

Statut : en phase pilote

Technologie : Java,

Google Web

Toolkit, Linux,

Apache, Drools

L'ONVA gère le paiement du pécule de vacances annuel d'environ un million de travailleurs belges. Une nouvelle application centrale calcule automatiquement le crédit et détecte les éventuelles anomalies. Chaque jour, le suivi des anomalies est automatiquement attribué aux collaborateurs de l'ONVA en fonction des compétences requises et de la charge de travail individuelle. Un moteur de règles assure automatiquement la distribution du travail, processus qui s'effectuait encore sur papier jusqu'il y a peu. L'application AMBI, basée sur Java, tourne comme une Rich Internet Application (RIA) dans un navigateur web afin que les agents de

l'ONVA puissent aussi travailler à distance, via VPN, sur un même dossier. AMBI recèle de puissantes fonctions qui augmentent la productivité, telles que le groupement de dossiers. Nous pouvons citer l'octroi du chômage économique à des centaines de travailleurs d'une même entreprise en une seule opération plutôt qu'individuellement. Depuis 2013, le traitement batch des attestations via la BCSS (signalétique, jours d'inactivité, données DmfA) est entièrement opérationnel. Le calcul individuel génère un ordre de paiement, qui est transmis automatiquement à un système de gestion basé sur la technologie SAP.



Archivage de messages électroniques

Client : **ONSS**

Statut : **live**

Technologie :

**ArcSys, Java,
Oracle**

Force probante juridique pour l'archivage électronique

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

probante juridique. Les nouveaux flux de données arrivent directement sur la plateforme d'archivage et, à partir de 2014, toutes les anciennes données sont également intégrées depuis le système Flux et le dossier électronique de l'employeur. Une étude menée en collaboration avec les Archives de l'État et les institutions concernées détermine la durée de rétention par type de document sur la base de critères techniques, fonctionnels et légaux. La technologie est également disponible pour d'autres institutions publiques de la sécurité sociale.



RX Phase 2

Client : **ONSSAPL**

Statut : **live**

Technologie : **eID,**

e-Box, Java,

Oracle, WebLogic,

Services web,

Système Flux de

Smals

Gestion en ligne des dossiers des employeurs du secteur public

Les employeurs du secteur public peuvent dorénavant eux-mêmes communiquer les changements de leurs données d'adresse et de contact à l'ONSSAPL au moyen d'une application en ligne pratique. Auparavant, les modifications devaient être transmises via un formulaire papier et les employeurs n'avaient même pas de droit de regard dans leurs données enregistrées. Aujourd'hui, ils peuvent librement consulter et corriger en ligne les coordonnées les plus récentes, ce qui permet de nettement améliorer la qualité des données. L'échange s'effectue bien évidemment en toute sécurité. Depuis 2013, chaque déclaration peut aussi être validée par une signature électronique.

La déclaration a aussi été enrichie, entre autres, avec des informations sur le régime de pension, les numéros de compte bancaire, le gestionnaire d'accès, les mandataires politiques et le service social commun. L'application a été élaborée telle une plateforme générique, de manière à ce que des interactions additionnelles entre l'ONSSAPL et les employeurs ainsi que leurs prestataires de services puissent être automatisées dans le futur. Après les modifications, l'employeur reçoit un retour d'information via l'e-Box, permettant de réduire de cinq jours à quelques minutes le délai de traitement entre la déclaration et la notification.

| 29



Modernisation du Répertoire des employeurs, projet Phoenix

Client : **ONSS**

Statut : **live**

Technologie : **JSF2,**

EJB, Spring, JB,

Oracle11

Révision de processus dans le cadre de la modernisation du dossier de l'employeur

Le répertoire des employeurs fait partie des anciennes applications-clés de l'ONSS, où des données cruciales sur tous les employeurs belges et étrangers sont gérées durant tout leur cycle de vie. Le remplacement de l'application actuelle qui gère et enrichit le répertoire permettra à l'ONSS de développer de nouveaux services électroniques au profit des employeurs et d'augmenter encore l'orientation client, qualité et résultat. Smals

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



Extranet File Exchange

Client : **BCSS**

Statut : **live**

Technologie : **e-Box,**

Java, Oracle, UAM,

Webapp, Weblogic,

Services web

Une application web pour échanger des documents numériques en toute sécurité

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

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



1 million declarations/month



30 |



Déclaration Dimona sur smartphone : sûre et rapide

Dimona Mobile

Client : ONSS,

ONSSAPL

Statut : live

Technologie : Java

(JSF), Javascript,

Oracle, WebLogic,

Services web,

Système Flux de

Smals

Dans les secteurs comme ceux de l'horeca, de la construction, de l'agriculture, de l'horticulture et du transport, les employeurs optent souvent pour la déclaration Dimona mobile, notamment lorsqu'ils recourent à des contrats journaliers. Grâce à l'application web mobile, compatible entre autres avec Android, iPhone, iPad, BlackBerry et Windows Mobile, cette déclaration est plus rapide, plus facile et plus sûre depuis juillet 2013. L'application mémorise les travailleurs introduits précédemment, présente un récapitulatif avant l'envoi de la

déclaration et affiche un message clair en cas de saisie erronée. Pour la déclaration obligatoire de l'emploi, les possibilités offertes aux employeurs se limitaient jusqu'alors à une page web classique, à une centrale téléphonique IVR ou à des SMS non sécurisés. Pour l'application mobile, la logique même de la déclaration a été reconsidérée pour permettre aux employeurs de remplir la déclaration sur le terrain en un minimum de temps. Depuis 2014, les autorités peuvent elles aussi introduire une déclaration mobile auprès de l'ONSSAPL.



Réduction sélective des cotisations pour le personnel de l'horeca

Horeca Relance

Client : ONSS

Statut : live

Technologie : Java,

Oracle, WebLogic,

Services web

Tandis que la sécurité sociale s'allie avec le secteur horeca dans la lutte contre la fraude sociale, des mesures de relance donnent une bouffée d'oxygène aux entrepreneurs. Les travailleurs occasionnels sont soumis à des cotisations sociales exceptionnellement réduites jusqu'à un maximum de 50 jours par an, tandis qu'une baisse des cotisations peut être accordée pour cinq travailleurs fixes si l'entrepreneur de l'horeca se sert de la caisse

enregistreuse. Un couplage avec les applications-clés Dimona et DmfA autorise un calcul automatique du contingent de 50 jours pour les travailleurs occasionnels. Un flux de données en provenance du SPF Finances concernant les systèmes de caisse enregistreuse procurera une base de calcul pour une baisse des cotisations pouvant aller jusqu'à 800 euros par trimestre par travailleur fixe sous certaines conditions.





Application web pratique pour les contributions annuelles du secteur alimentaire

AFSCA-FIN

Client : **AFSCA**

Statut : **live**

Technologie : **Java,**

Oracle, WebApp,

Services web

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

substantiel dans la convivialité de l'application web, plus de 80 % des quelque 125.000 utilisateurs recourent déjà à la déclaration en ligne. Via une interface nettement améliorée, les déclarations, les données de base et les calculs antérieurs sont aisément consultables en ligne. Depuis 2013, les opérateurs peuvent aussi eux-mêmes consulter en ligne leurs paiements et l'éventuel solde restant.



Formica

Client : **ONSS**

Statut : **live**

Technologie : **Java,**

Oracle, WebLogic,

Services web XML

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

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

les employeurs peuvent rapidement vérifier si un sous-traitant a accumulé des dettes sociales et si l'obligation de retenue est d'application. Le logiciel est construit de façon générique de manière à ce que son application puisse être étendue à d'autres secteurs.



Publiato

Client : **FAT, SPF**

P&O, SPF SSCE

Statut : **live**

Technologie : **Java,**

JSF2, Oracle,

WebLogic, Services

web, Système Flux

de Smals

Déclaration électronique des accidents du travail dans le secteur public

Depuis le 1^{er} janvier 2014, toutes les déclarations d'accident du travail s'effectuent électroniquement dans le secteur public, comme l'a décidé le législateur belge en exécution d'une directive européenne. Annuellement, quelque 230.000 accidents du travail sont recensés en Belgique, dont environ 60.000 dans le secteur public. Smals a pour cela développé une déclaration électronique via web ou batch, adaptée à la législation spécifique du secteur public. La déclaration électronique est directement couplée

aux systèmes de contrôle administratif du Fonds des accidents du travail (FAT). Grâce au traitement électronique, le workflow interne du FAT est lui aussi rationalisé, jusqu'à la communication avec les assureurs concernés et Medex.



TAW

Client : **ONSS**

Statut : **live**

Technologie :

Drupal 7

Encadrement numérique du Nouveau Monde du Travail à l'ONSS

L'informatique joue un rôle considérable dans le soutien d'une nouvelle organisation du travail à l'ONSS. Smals a ainsi développé un site web thématique procurant des informations sur l'instauration du télétravail, la généralisation des objectifs SMART et le couplage des évaluations à l'évolution de carrière. Les collaborateurs y trouvent

des informations pratiques ainsi que des modules d'e-learning pour pouvoir s'adapter au nouveau mode de travail. Le site web thématique comporte aussi une série de recommandations pratiques quant à l'usage d'internet et des médias sociaux sur le lieu de travail.

taw.onss.be

**ePost**Client : **BCSS,****ONSS**Statut : **en phase
pilote**

Technologie :

Arcsys, Hardware**Security Module,****Java, Oracle,****Services web**

Force probante pour les envois recommandés électroniques

Les citoyens et les entreprises reçoivent chaque année une profusion de documents transactionnels de l'État. Ces documents sont souvent envoyés via un recommandé papier de manière à assurer la force probante. Précédemment, Smals avait déjà développé une technologie (projet Sepia) pour signer les documents sous forme électronique. Très prochainement, l'envoi recommandé électronique garantira en outre le moment de l'envoi, la preuve d'expédition, une notification au destinataire et un dossier d'archives dans lequel est sauvegardé chaque message.

Les institutions publiques de la sécurité sociale pourront alors directement envoyer des messages transactionnels via un service web depuis leur application logicielle interne vers l'e-Box des employeurs, de leurs mandataires et, à terme, également vers l'e-Box Citoyen. En évitant les envois papier, il est possible de réaliser des économies substantielles au sein de l'État et d'offrir une nette simplification administrative aux destinataires.

**Provision**Client : **ONSS**Statut : **live**Technologie : **Dollar****Universe, Java,****Oracle, WebLogic,****Services web XML**

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

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

cette communication précise, les employeurs et les secrétariats sociaux peuvent encore mieux adapter leurs avances à la réalité. Ils réalisent des économies en évitant des avances inutilement élevées ou des amendes pour des avances insuffisantes et ne doivent plus eux-mêmes calculer les avances. En 2014, d'autres prestataires de services auront également accès au calcul des avances.



Paielements structurés pour le compte de l'employeur

Pay-IT

Client : ONSS

Statut : live

Technologie : Dollar

Universe, Java,

Oracle, WebLogic,

Services web XML

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

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



Des clés de répartition plus précises pour les institutions de la sécurité sociale

Modernisation de la redistribution

Client : ONSS

Statut : live

Technologie : Oracle

BI, SAS

La perception, la gestion et la distribution des cotisations sociales aux institutions publiques de la sécurité sociale sont autant de tâches-clés de l'ONSS. Des clés de répartition canalisent ici les cotisations perçues en fonction des besoins réels de chaque institution, grâce à des tables actualisées en permanence. Celles-ci réunissent des informations financières en provenance d'un grand

nombre d'applications informatiques. Pour pouvoir constituer ces tables de redistribution encore plus rapidement avec les données les plus actuelles, l'ONSS utilise depuis fin 2013 les possibilités de la technologie Business Intelligence moderne (BI). Grâce à la technologie BI, les services internes de l'ONSS peuvent eux-mêmes générer des rapports avec les données les plus récentes.



Cadre évolutif pour les sources de référence de la sécurité sociale

Remaniement des annexes

Client : ONSS

Statut : en cours de développement

Technologie : Java

Lorsqu'une application de l'État tourne avec des informations structurées, elle recourt souvent à des sources de référence externes. Pensons aux listes de pays, nationalités, codes postaux ou communes. Celles-ci nécessitent à leur tour un cadre évolutif, de manière à ce qu'une fusion de communes, par exemple, ne génère pas des informations

incohérentes. Ceci requiert un modèle de données très flexible et une architecture suffisamment générique pour supporter les évolutions futures. Les bases ont été jetées pour développer, en 2014, une application qui gèrera ces sources de référence à un endroit central pour une multitude d'applications de la sécurité sociale.



Gestion centrale et uniforme des connaissances à l'ONSS

Gestion des connaissances

Client : ONSS

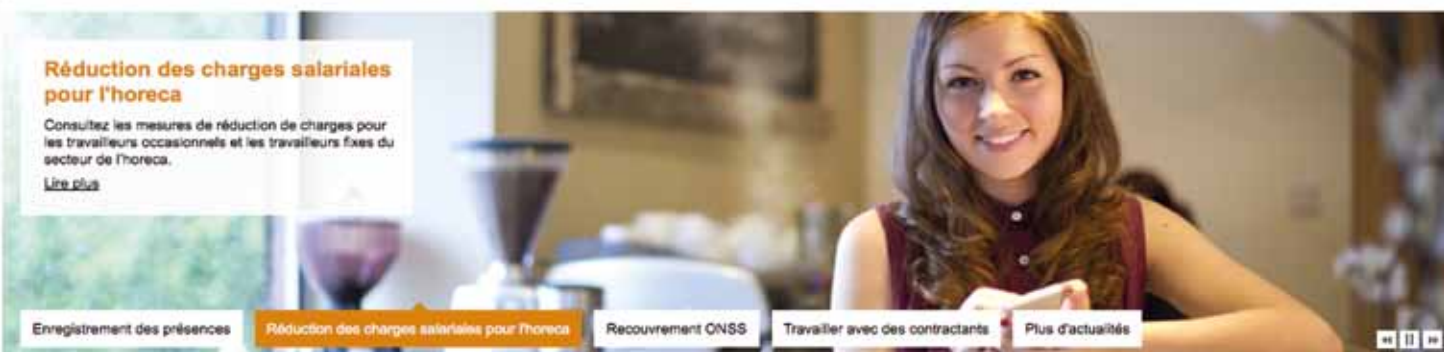
Statut : live

Technologie : Hippo

7, Tomcat, MySQL

Dans une organisation comme l'ONSS, de précieuses connaissances sont éparpillées parmi plusieurs départements et personnes, que ce soit sous forme numérique ou non. Un système électronique central de gestion des connaissances permet de mieux trouver ces connaissances, entre autres grâce à une indexation par thème, auteur et langue. Les collaborateurs peuvent poser une question en ligne par thème, s'abonner aux thèmes qui les intéressent ou extraire une version des archives pour connaître à l'avance le statut d'un

document. Une indication de la durée de validité et un contrôle régulier permettent d'actualiser régulièrement la documentation, mais aussi de facilement identifier les informations obsolètes. La gestion des connaissances constitue un puissant levier pour rapidement familiariser les nouveaux collaborateurs avec les thèmes et la terminologie. Ceci permet d'éviter que l'organisation ne perde des connaissances cruciales lors du départ de collaborateurs d'une ancienne génération.



Tous Employeurs ONSS Employeurs ONSSAPL Indépendants Prestataires de services sociaux Curateurs Maisons de soft et informaticiens

Relations de travail

+ Plus de services en ligne

Dimona Déclarez le début et la fin d'une occupation.	Capelo Complétez les dossiers de carrière du personnel fédéral, modifiez les données ou complétez l'historique.	Répertoire des employeurs Consultez les données de contact des employeurs.	DB2P pour employeurs et sociétés Consultez votre dossier dans la Banque de données des Pensions complémentaires.	DmfA Déclarez les données de rémunération et de temps de travail des travailleurs, ou modifiez une déclaration.	DmfAPPL Déclarez les données de rémunération et de temps de travail des travailleurs, ou modifiez une déclaration.
--	---	--	--	---	--

34



Portail

Entreprises

Client : **BCSS, ONSS, ONSSAPL**
 Statut : **live**
 Technologie : **Apache, Dreamweaver, Hippo6, Linux**

Responsive design pour le site portail de la sécurité sociale

Le site portail de la sécurité sociale procure depuis douze ans déjà un point d'information central et un accès sécurisé à de nombreuses applications web de la sécurité sociale. Les citoyens, employeurs et professionnels de la sécurité sociale peuvent maintenant y naviguer plus facilement grâce à un nouveau design. Le concept du site a été revu par des experts en utilisabilité et la partie « Entreprises » présente un tout nouveau lay-out. Grâce au choix de responsive design, le site portail convient maintenant aussi aux tablettes et smartphones. Un

guide des styles assure en outre la cohérence et la clarté du contenu. Ce nouveau design constitue un premier pas vers une refonte du site portail attendue pour 2015. Depuis 2013, la partie « Entreprises » contient également dix applications web nouvelles ou remaniées : Déclaration de travaux, Catalogue de services web (UDDI Registry), DB2P, Dossier d'interruption de carrière et de crédit-temps (ELO+), Formica, Gotot, Horeca@Work 50 Days, Obligation de retenue (Art. 30bis et 30ter), Plan de paiement amiable et Publiato. www.securitesociale.be



Intranext

Client : **Smals**
 Statut : **en phase pilote**
 Technologie : **Microsoft SharePoint**

Collaboration et partage de connaissances entre collaborateurs

Le partage de connaissances et la collaboration en ligne entre les collaborateurs de Smals et les partenaires externes s'effectuent désormais avec un nouvel environnement intranet basé sur SharePoint. À terme, cet environnement remplacera intégralement une plateforme obsolète de quelque 380.000 documents et plus de 1.000 utilisateurs actifs sur la base d'OpenText Livelink. Outre une plus grande clarté dans la navigation et la mise à

disposition des documents, l'accent repose sur de puissantes fonctions de collaboration. Par projet, il est par exemple possible de mettre très facilement en place un nouveau « site » avec des documents standard, des coordonnées, des réalisations, des wikis et autres infos de statut actuelles. L'introduction se déroule progressivement grâce à un groupe composé de plusieurs dizaines d'utilisateurs pilotes.



Gestion de plateforme pour 12.000 utilisateurs à la Justice

SharePoint Justice

Client : **SPF Justice**

Statut : **en phase de test**

Technologie :

Microsoft

SharePoint 2013

Pour la collaboration et la gestion de connaissances électroniques avec quelque 12.000 utilisateurs, le SPF Justice va évoluer vers une plateforme commune basée sur SharePoint. En partenaire du projet, Smals a proposé et implémenté un concept d'infrastructure. L'élaboration de « sites » avec des documents standard, des coordonnées, des réalisations et des wikis s'effectue en gestion propre

du SPF Justice. Outre la gestion intégrale de la plateforme, Smals accorde une attention particulière à la sécurisation, au bon dimensionnement et à la conception évolutive de la plateforme.



BeConnected

Client : **SPF P&O,**

Fedict, BCSS

Statut : **live**

Technologie :

Alfresco 4, eID / token citoyen

Stabilité accrue pour le portail de connaissances beConnected

BeConnected offre une plateforme pour la gestion de documents, l'interaction, la publication sécurisée et la conception en commun de textes de loi. Le système de gestion de connaissances du secteur public BeConnected, qui remplace les systèmes surannés eWorkspace et eCommunities, a été nettement amélioré en termes de performance en 2013. Le fonctionnement technique des recherches a été entièrement séparé de la navigation classique.

Fin 2013, BeConnected totalisait déjà quelque 4,5 millions de documents, dossiers... et plus de 1.000 utilisateurs actifs par mois dans l'administration fédérale et la sécurité sociale. Avec le proche départ des baby boomers, les institutions risquent de voir partir une profusion de connaissances internes, actuellement conservées via BeConnected.

beconnected.belgium.be



Site web CAPAC

Client : **CAPAC**

Statut : **live**

Technologie :

Drupal 7

Un puissant canal d'information en ligne pour les demandeurs d'emploi

Afin d'améliorer le service aux demandeurs d'emploi, la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage a jeté son dévolu sur un site web informatif basé sur Drupal. 24 heures sur 24, sept jours sur sept, celui-ci sert de port d'accès à diverses applications telles que le dossier personnel. Le site procure des informations sur les types d'allocations et les conditions, les procédures de demande ainsi que des réponses aux questions fréquemment

posées relatives à l'utilisation d'un self-service en ligne. Les personnes qui souhaitent malgré tout s'adresser à un guichet trouvent en ligne l'adresse, les heures d'ouverture ainsi qu'une indication des périodes calmes et des pics. Le site offre une profusion d'informations avec des liens vers les formulaires concernés. En cas de mécontentement, une plainte peut être déposée en ligne.



Rapport d'activité électronique

Client : **ONSS**

Statut : **live**

Technologie :

Drupal 6

Rapport annuel de l'ONSS sous forme électronique et mobile

Le Rapport annuel 2012 de l'ONSS a été présenté sous forme exclusivement électronique, tel un site web mobile exploitant au maximum les possibilités visuelles et interactives. La présentation visuelle interactive a encore été approfondie par rapport à l'année précédente, grâce à la présentation des chiffres dans des tableaux dynamiques dans lesquels

peut naviguer le visiteur. Grâce au « responsive design », le site web est mieux consultable sur un large éventail d'appareils mobiles et de tablettes. En effet, l'affichage s'adapte automatiquement aux dimensions de l'écran.

www.onssrapportannuel.be

**TADT**Client : **ONSS**Statut : **live**Technologie : **SAS, R, Siebel**

L'analyse prédictive, arme redoutable contre la fraude sociale

Les services d'inspection sociale de l'ONSS, de l'ONEM, du SPF Sécurité sociale et du SPF ETCS utilisent des informations croisées de plusieurs banques de données afin de travailler de manière plus ciblée. Si cela a déjà fortement augmenté le succès des inspections sur le terrain, l'équipe Analyse-Détection de l'ONSS investit en outre dans des méthodes d'analyse statistique afin de détecter bien plus tôt les indices de fraude et de calculer le retour sur investissement de contrôles mieux ciblés. Des fiches visuelles offrent ici un aperçu des relations

entre employeurs, travailleurs et mandataires. Via une application CRM, les indices de risque de fraude sont gérés et suivis plus rapidement par plusieurs services de l'ONSS.

Les méthodes statistiques sont affinées afin de recenser des phénomènes comme le dumping social. L'ONSS collabore étroitement avec la section Recherche de Smals et la chaire universitaire Forecasting & Network Analytics pour la gestion des risques liés à la perception (FAIR) à la K.U. Leuven.



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

DolsisClient : **ONSS**Statut : **live**Technologie : **Java,****Oracle, WebApp,****WebLogic, Services web**

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

de l'ONSSAPL, du Registre national et du Registre bis. Un enregistrement automatique de toutes les consultations aide à garantir le respect de la vie privée des citoyens et à assurer une utilisation strictement rationnelle des données. Dolsis permet d'exécuter des contrôles bien plus ciblés, par exemple sur les permis de travail des travailleurs étrangers. En 2013, l'accès à Dolsis a ainsi été élargi pour le SPF Mobilité et Transports, le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, le SPF Finances et la Région wallonne.



Suivi proactif des cotisations patronales grâce à une révision des processus

Recouvrement administratif

Client : ONSS

Statut : live

Technologie : Java,

Oracle, WebLogic,

Services web,

COBOL

En collaboration avec les secrétariats sociaux agréés, l'ONSS a nettement augmenté la transparence et l'efficacité du recouvrement des arriérés de cotisations patronales. Désormais, les employeurs redevables d'arriérés sont immédiatement avertis par téléphone. Des documents uniformes munis d'une référence de paiement électronique veillent à un aperçu clair du statut et à une rapide attribution des montants déjà payés. Les agents de l'ONSS consacrent moins de temps aux tâches routinières, de sorte qu'ils peuvent mieux suivre les employeurs

présentant un risque élevé et leur soumettre un plan de paiement si besoin est. La communication relative aux arriérés se déroule de façon entièrement électronique avec les secrétariats sociaux, tandis que de nombreux employeurs optent également pour la communication électronique.

Cette perception proactive permet d'accélérer un important flux de rentrées à l'ONSS et offre la possibilité aux employeurs de nettement mieux évaluer leur situation financière.



GOTOT GT pour les employeurs

Client : ONSS

Statut : live

Technologie : Java,

Oracle, Visual

Rules,

DollarUniverse

Détachement simultané vers plusieurs pays européens

Grâce à la réglementation européenne relative à la coordination des systèmes de sécurité sociale, les employeurs belges peuvent plus facilement envoyer leurs travailleurs sur une base temporaire dans d'autres pays de l'Union européenne via le système du détachement. Lors d'un tel détachement, un collaborateur travaille temporairement en dehors des frontières de la Belgique, mais demeure assujéti à la sécurité sociale belge. Si initialement, la déclaration électronique d'occupation transfrontalière n'autorisait pas le détachement simultané vers plusieurs pays, elle répond aujourd'hui à la complexité des entreprises multinationales et à la

croissance du marché unique européen. Quelque 20.000 détachements annuels sont aujourd'hui demandés par voie électronique sur le site portail www.securitesociale.be. Le traitement électronique permet au service Relations internationales de l'ONSS de ne pas s'attarder sur le traitement administratif des dossiers classiques et de mieux se concentrer sur les dossiers spéciaux. Grâce à GOTOT GT, les individus qui exercent une fonction internationale ou qui voyagent très fréquemment sont en règle avec la sécurité sociale. L'employeur qui remplit la déclaration électronique reçoit l'attestation requise dans un délai d'un jour ouvrable.



MaHis

Client : ONSS

Statut : live

Technologie : Java,

Oracle, SOA,

Services web

L'historique des mandats des employeurs consultable en ligne

Pour s'acquitter de leurs obligations envers la sécurité sociale, une grande majorité des employeurs belges mandatent une partie externe : un secrétariat social agréé ou un prestataire de services. Lorsque ce mandat change régulièrement, cela peut engendrer de la confusion, par exemple lors de corrections très tardives aux données DmfA ou lorsque des procédures relatives à un accident du travail s'éternisent. C'est pourquoi l'historique des mandats des employeurs est aujourd'hui aisément accessible sous forme électronique. Tous les secrétariats sociaux agréés et les employeurs affiliés peuvent vérifier qui était mandaté pour quelle

information durant les périodes antérieures. Ils peuvent également gérer leurs mandats en ligne via l'application web MaHis. Ceci doit conduire à une plus grande transparence, à une plus grande sécurité juridique et à une baisse du nombre de dossiers refusés. L'historique des mandats des employeurs a aussi déjà été intégré dans les applications DRS (déclaration de risque social), la déclaration de risque social du secteur public (Publiato), la déclaration de chômage temporaire et la banque de données des pensions complémentaires (DB2P).



NxtGen

Client : ONSS

Statut : programme pluriannuel

Technologie :

méthodologie

Archimate, Sparx

Enterprise Architect

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

La croissance organique du nombre d'applications et de canaux d'introduction (batch, portail, services web) de la sécurité sociale a augmenté la complexité technique et l'interdépendance des infrastructures informatiques. Afin de réduire cette complexité, l'ONSS investit dans une plateforme de nouvelle génération via un programme pluriannuel. La réduction des coûts, la disponibilité, la baisse du nombre d'incidents opérationnels et l'amélioration

de la performance constituent les objectifs majeurs. Ceci doit se faire par l'offre de modèles d'infrastructure standardisés pour différents types d'applications. Un standard ouvert pour la modélisation d'architectures d'entreprise, à savoir Archimate, sert ici de méthodologie. À terme, le time-to-market des nouvelles applications doit diminuer et les frais d'infrastructure doivent baisser de quelque 30 %.



Enregistrement électronique des présences sur les grands chantiers de construction

CheckInAtWork

Client : ONSS

Statut : live

Technologie : GIS,

Java, Oracle,

WebLogic, Services web

Toute personne active dans un projet de construction de plus de 800.000 euros doit déclarer sa présence quotidiennement. Cette obligation s'applique depuis le 1er avril 2014 à tous les coordinateurs, collaborateurs et sous-traitants indépendants, à l'exception du maître d'ouvrage même. L'enregistrement de la présence sur le lieu de travail constitue un puissant moyen de prévention de la concurrence déloyale des employeurs et indépendants nationaux et étrangers peu respectueux des règles de sécurité sociale et

physique. L'inspection sociale et l'inspection du travail pourront contrôler la régularité des inscriptions en temps réel. Les entrepreneurs peuvent enregistrer la présence de leurs travailleurs au moyen d'un smartphone, d'une borne d'enregistrement sur le chantier, d'une page web classique ou directement via des services web à partir d'un logiciel de planification propre au secteur. Grâce à la géolocalisation, CheckInAtWork fonctionne également pour les chantiers sans adresse postale.



La géolocalisation pour un contrôle efficace des lieux de travail temporaires

Déclaration de travaux

Client : ONSS

Statut : live

Technologie : GIS,

Java, Oracle,

WebLogic,

Services web

Jusqu'en 2013, les lieux de travail temporaires des secteurs de la construction et du nettoyage devaient être déclarés auprès de différentes autorités. Afin de faciliter la vie des employeurs, le cadre légal a été nettement simplifié. Au lieu de six déclarations, dont certaines via un workflow papier, il ne reste plus qu'une seule déclaration électronique, dans laquelle il faut indiquer des données factuelles sur le lieu de travail. Ceci permet d'éviter les malentendus et la

confusion juridique grâce à un cadre de concepts clair, uniforme. Les données sont partagées au sein de l'État, par exemple pour le contrôle de la sécurité et du bien-être au travail, le contrôle des permis de travail des travailleurs étrangers et le contrôle du travail au noir. Grâce à la géolocalisation, la déclaration de travaux fonctionne également pour les chantiers sans adresse postale.



Référence de paiement automatique pour la retenue des cotisations sociales

Automatisation 30-bis

Client : **ONSS**

Statut : **live**

Technologie :

COBOL, Dollar Universe, Java, Oracle, Services web

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

reçoit une référence de paiement sous forme de communication structurée. Ainsi, le paiement peut être attribué quasi immédiatement et le compte de l'employeur est actualisé bien plus vite. Ceci profite à la transparence de la communication entre l'ONSS et les employeurs.

Depuis 2013, la procédure en ligne permet à l'ONSS d'éviter l'envoi annuel de quelque 300.000 formulaires papier.



Intégration de l'obligation de retenue dans le secteur de la construction via les services web

WS BillRetainment

Client : **ONSS**

Statut : **en phase pilote**

Technologie : **Java,**

Oracle, WebLogic, Services web

Les entrepreneurs du secteur de la construction s'assurent en permanence que chaque sous-traitant s'acquitte de ses obligations envers la sécurité sociale belge. Ils peuvent trouver ces informations sur le site portail de la sécurité sociale ainsi que, depuis 2014, via un service web. Ceci permet de lier en toute sécurité un logiciel de planification propre au secteur à un flux d'informations numériques

de l'ONSS. La consultation de l'applicabilité de l'obligation de retenue s'effectue ainsi de façon entièrement automatique. En outre, la préparation du montant à retenir et de la référence de paiement s'en voit nettement accélérée. L'intégration via les services web nécessite un investissement, qui devient rentable à mesure qu'augmente le nombre d'échanges entre un entrepreneur et l'ONSS.



La fraude sociale poursuivie énergiquement grâce au procès-verbal électronique

ePV

Client : **SPF ETCS**

Statut : **live**

Technologie : **Batch,**

eID, Java, Oracle,

Scriptura,

WebLogic,

Services web, XML

Grâce à ePV, les services d'inspection sociale de l'ONSS, de l'ONEM, du SPF ETCS et du SPF Sécurité sociale disposent d'un workflow électronique commun pour leurs procès-verbaux. Le couplage avec des sources authentiques telles que le Registre national, le numéro d'identification à la sécurité sociale et une liste codifiée des infractions permet d'éviter les vices de forme. Par le passé, ceux-ci ont trop souvent débouché sur des classements sans suite ou sur des demandes de complément. Les inspecteurs confirment maintenant l'exhaustivité d'un dossier par une signature électronique. Grâce à la plus grande fluidité du traitement, ils peuvent

aujourd'hui davantage se consacrer à leurs tâches essentielles. Les dossiers sont maintenant aussi transmis par voie électronique au SPF Justice en vue de poursuites judiciaires. Depuis 2013, la direction Contrôle du bien-être au travail (SPF Emploi, Travail et Concertation sociale) utilise le procès-verbal électronique. L'application a été adaptée aux besoins de l'INAMI, tandis que le SPF Économie envisage lui aussi l'utilisation de cette application dans le futur. La qualité accrue des dossiers et l'élimination progressive de l'administration papier permettent à l'État belge d'encaisser annuellement jusqu'à 5,1 millions d'euros de rentrées supplémentaires.



Amélioration des processus de perception des cotisations sociales

Modernisation du Répertoire des employeurs

Client : **ONSS**

Statut : **en cours de développement**

Technologie : **Java,**

Oracle, WebLogic,

Services web

L'ONSS réexamine avec Smals les processus métier sous-jacents à la perception annuelle de quelque 46 milliards d'euros de cotisations sociales. L'accent repose ici sur la garantie de la ponctualité du paiement, sur la lutte contre la fraude sociale ainsi que sur la rapidité et la fiabilité de la communication à travers quelque 500.000 comptes d'employeurs. Il est ainsi examiné comment la structure des comptes d'employeurs peut être optimisée pour encore mieux supporter les processus métier.

Cette évolution s'accompagne de la modernisation d'une multitude d'applications qui permettront aux agents de l'ONSS de travailler plus efficacement. Cette modernisation offre de nouvelles possibilités aux employeurs, à leurs mandataires et autres partenaires de l'ONSS qui reçoivent plus vite des informations plus claires.



Port d'accès numérique pour les jeunes dans l'aide spéciale à la jeunesse

Insisto

Client : **Agentschap**

Jongerenwelzijn

Statut : **live**

Technologie :

services de base de la plateforme eHealth, Eclipse, Java, Prime Faces, Oracle, WebApp

Chaque année, quelque 15.000 jeunes flamands bénéficient d'un accueil ou d'une autre assistance, en raison de difficultés dans leur situation familiale ou personnelle. Afin d'adapter encore mieux l'offre des institutions publiques et privées aux besoins et d'organiser plus efficacement l'attribution des places disponibles, l'Agentschap Jongerenwelzijn a investi dans une application de planification. Celle-ci fait office de « port d'accès » numérique via lequel les centres d'aide comme Kind en Gezin, le CAW

ou le Centrum voor Leerlingenbegeleiding peuvent déclarer un jeune de jour comme de nuit. Sur la base d'un diagnostic très personnel, la problématique de chaque jeune est exprimée en besoins types. Ensuite, une fonction d'orchestration recherche une institution qui propose les modules de soins adéquats dans la bonne région. En fonction des soins disponibles, l'application veille à des délais d'attente minimaux et à une gestion transparente des priorités.

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

Banque

de modules

Client : **Agentschap**

Jongerenwelzijn

Statut : **live**

Technologie :

services de base de la plateforme eHealth, Eclipse, Java, Prime Faces, Oracle, WebApp

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

l'offre de soins. En 2013, les premières institutions de la jeunesse sont reliées à la banque de modules pour le diagnostic des problématiques et l'attribution des places disponibles. Le matching automatique basé sur les modules types permet de réduire le délai d'exécution du placement ainsi que la charge administrative.



MediPRIMA

Client : SPP IS,
CAAMI, BCSS, ASA

Statut : live

Technologie : JEE,

Java5, Oracle,

Services web,

WebApp, services

de base de la

plateforme eHealth

Remboursement efficace des soins médicaux urgents pour les nécessiteux

Toute personne nécessiteuse en Belgique doit pouvoir bénéficier d'une aide médicale urgente, même si elle n'est pas titulaire d'une assurance maladie, de la nationalité belge ou d'un domicile fixe. Le remboursement des frais médicaux aux nécessiteux passait par les CPAS jusque 2013. Toutefois, ces derniers ne disposent pas de l'expertise médicale requise pour déterminer la nécessité des interventions. Dans un premier temps, le remboursement pour les personnes non titulaires d'une assurance maladie s'effectuera via la CAAMI pour le compte du SPP Intégration sociale, lequel finance le remboursement et récupère éventuellement une partie des coûts auprès du CPAS concerné. Les CPAS ne doivent

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



QI Dataserver

Client : VAZG

Statut : live

Technologie : SAS

Étude qualitative anonyme pour les hôpitaux flamands

Depuis 2013, les hôpitaux flamands peuvent participer à une étude qualitative anonyme sur une base volontaire. L'étude repose sur une large série d'indicateurs, constituée par des groupes d'experts. Il s'agit concrètement de domaines comme le traitement du cancer du sein, les crises cardiaques, les prothèses de la hanche et du genou, les soins de maternité et la sécurité du patient. Des

données anonymes sur le sujet sont rassemblées auprès d'un tiers de confiance, Smals assurant le volet technique. Les données sont envoyées sous forme sécurisée et normalisées afin d'être parfaitement comparables. Les hôpitaux peuvent ainsi comparer leur propre fonctionnement avec la moyenne collective et ainsi mieux identifier leurs atouts et faiblesses.





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

Vitalink

Client : **VAZG**

Statut : **live**

Technologie :

MySQL, Java,

WebLogic

Lorsque les médecins de famille, les pharmaciens et les infirmiers à domicile ne disposent pas d'un aperçu total du patient, cela peut conduire à des erreurs, à une médication excessive, voire pire encore. 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. Après une phase pilote concluante, tous les patients de Flandre qui le souhaitent peuvent désormais mettre leur schéma de médication à la disposition de leur médecin traitant, infirmier ou pharmacien. Ces derniers voient ainsi une sélection

d'informations en fonction de leur rôle: le pharmacien ou l'infirmier voit les médicaments prescrits, tandis que seul le médecin peut consulter le diagnostic. Un contrôle à faible granularité permet également de vérifier la relation thérapeutique, tandis que toutes les informations sont sauvegardées en ligne dans un environnement cloud privé hautement sécurisé assorti d'une double clé d'accès. Au début de l'année 2014, Vitalink répertoriait plus de 2,1 millions de patients en Flandre, dont notamment l'historique des vaccinations et le dossier médical électronique résumé (Sumehr).



Plateforme d'échange flexible pour la protection sociale flamande

Protection sociale flamande

Client : **VAZG**

Statut : **live**

Technologie : **Java,**

Linux, Oracle,

Services web

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

Digitale Platform Zorgverzekering permet d'éviter les erreurs de traitement, d'éliminer les flux d'information papier et d'empêcher le maniement de données non structurées. En 2013, Smals a veillé à ce que la plateforme soit mieux préparée aux adaptations futures résultant de la sixième réforme de l'État, entre autres concernant la gestion des membres.



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

eHealth-box v3

Client : **Plateforme eHealth**

Statut : **live**

Technologie :

services de base

de la plateforme

eHealth, Java,

SOAP with Attach-

ments, WebApp,

Services web

Le service de messagerie électronique eHealth-box, qui combine le principe de la messagerie électronique avec une garantie de livraison strictement confidentielle, a connu une hausse remarquable de son nombre d'utilisateurs en 2013. Son utilisation augmentera encore sensiblement dans le futur proche. C'est pourquoi l'architecture sous-jacente a été consolidée et optimisée en vue de livrer des prestations de premier ordre. Les fichiers

lourds comme les images médicales, les résultats de laboratoires ou les dossiers de patients sont délivrés dix fois plus vite. La capacité de traitement de plus de 20 requêtes par seconde et de 85.000 messages par jour sera quadruplée. Un benchmark permanent garantit que l'expérience utilisateur reste optimale, tandis que l'utilisation de ce service de base stratégique d'eHealth continue d'augmenter.



Validation électronique de la sécurité et de la confidentialité pour les nouvelles applications

Dossier unique électronique (eDU)

Client : **Plateforme eHealth, BCSS,**

ONSS

Statut : **live**

Technologie : **Adobe**

LiveCycle, eID

Les nouvelles applications informatiques de la sécurité sociale et des soins de santé traversent une procédure de validation complexe avant d'être opérationnalisées. Durant cette procédure, la sécurité et la confidentialité font l'objet d'une attention toute particulière. Quelles données sont consultées ? Où sont-elles sauvegardées ? Quels éléments sont sensibles à la confidentialité ? Qui peut y accéder, en vertu de quels droits d'accès et moyennant quels contrôles ? Pour chaque application, ces informations de base sont résumées dans un

« dossier unique » électronique. Celui-ci constitue le point de départ d'un workflow électronique automatisant le processus d'approbation. En effet, la moindre application e-gouvernementale requiert aisément une profusion d'approbations : propriétaire, institutions concernées, coordinateurs de la sécurité, BCSS ou plateforme eHealth, comités sectoriels... Le cycle de validation électronique permet de réduire considérablement le délai de traitement ainsi que de savoir à tout moment quelle approbation fait encore défaut le cas échéant.



Registre central de traçabilité (RCT)

Client : **AFMPS**

Statut : **en phase pilote**

Technologie :

Java, Oracle, VAS eHealth, WebLogic, WebApp, Services web

Le registre central des implants garantit la traçabilité

Des implants médicaux comme une valvule cardiaque, une hanche artificielle ou un implant mammaire peuvent parfois occasionner des problèmes des années plus tard, par exemple en raison d'une qualité perfectible ou d'une usure prématurée. Il n'est pas rare que ces problèmes donnent lieu à des plaintes, à des réopérations, voire à un danger de taille pour la santé du patient. C'est pourquoi depuis 2014, un registre central permet de savoir qui s'est fait greffer un implant

à quel moment, par quel médecin, dans quelle clinique et qui a délivré l'implant. Un lien est ici établi avec des sources authentiques de tous les appareils médicaux belges autorisés et de leurs distributeurs. En cas d'action de rappel, il sera désormais très facile d'identifier le médecin traitant ou le patient. À terme, le patient pourra aussi lui-même vérifier en ligne les implants dont il est porteur.



SADN, SADMI

Client : **AFMPS**

Statut : **live phase 1**

Technologie :

Java, Oracle, VAS eHealth, WebLogic, WebApp, Services web

Sources authentiques pour la distribution d'implants médicaux

En Belgique, les implants médicaux doivent être approuvés par l'INAMI avant de pouvoir être délivrés. À terme, l'AFMPS garantira en outre la traçabilité de tous les accessoires médicaux. Ceci grâce à deux sources authentiques qui contiennent, d'une part, une liste de tous les implants et, d'autre part, une liste permettant aux distributeurs d'indiquer quand ils commencent ou cessent la distribution d'un produit.

Dans une première phase, la provenance de chaque implant doit être totalement traçable. À terme, le système contiendra un numéro d'identification unique (UDI) pour chaque produit. Ceci permet d'augmenter nettement l'efficacité du traitement et des éventuels rappels, d'empêcher la contrefaçon et d'accroître la sécurité du patient.

Liste récapitulative des projets de 2013

AFSCA-FIN	AFSCA	31
AMBI	ONVA	28
Archivage de messages électroniques	ONSS	29
Automatisation 30-bis	ONSS	39
Banque de modules	Jongerenwelzijn	40
BeConnected	Fedict, SPF P&O, BCSS	35
Centraal Register Traceerbaarheid (RCT)	AFMPS	43
CheckInAtWork	ONSS	38
CSAM	Fedict, ONSS	27
Déclaration de travaux	ONSS	38
Dimona Mobile	ONSS, ONSSAPL	30
Dolsis	ONSS	36
Dossier unique électronique (eDU)	Plateforme eHealth, BCSS, ONSS	42
e-Box Entreprises	ONSS	27
EDE	ONSS	28
eHealth-box v3	Plateforme eHealth	42
ePost	BCSS, ONSS	32
ePV	SPF ETCS	39
Extranet File Exchange	BCSS	29
Formica	ONSS	31
Gestion des connaissances	ONSS	33
GOTOT GT pour les employeurs	ONSS	37
Horeca Relance	ONSS	30
Insisto	Jongerenwelzijn	40
Intranext	Smals	34
Mahis	ONSS	37
MediPRIMA	SPP IS	41
Ma carte de chômage (eC3)	InterOP, ONEM	27
Modernisation de la redistribution	ONSS	33
Modernisation du Répertoire des employeurs	ONSS	39
Modernisation du Répertoire des employeurs (Phoenix)	ONSS	29
NxtGen	ONSS	37
Transfert des allocations familiales de l'ONSS	ONSS	27
Pay-IT	ONSS	33
Portail Entreprises	BCSS, ONSS et ONSSAPL	34
Protection sociale flamande	VAZG	42
Provision	ONSS	32
Publiato	FAT, SPF P&O, SPF SSCE	31
QI Dataserver	VAZG	41
Rapport d'activité électronique	ONSS	35
Recouvrement administratif	ONSS	37
Remaniement des annexes	ONSS	33
RX Phase 2	ONSSAPL	29
SADN, SADMI	AFMPS	43
SharePoint Justice	SPF Justice	35
Site web CAPAC	CAPAC	35
TADT	ONSS	36
TAW	ONSS	31
Vitalink	VAZG	42
WS BillRetainment	ONSS	39



SERVICES

Nouveaux services

Agile Development

Depuis 2013, les institutions publiques disposées à 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. Cette approche se caractérise par un grand nombre de phases évolutives avec une attention brève, axée sur la pratique. À chaque itération, après un « sprint » de deux semaines, il est en principe livré une partie de logiciel entièrement 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 que les projets peuvent être réalisés dans un court délai avec une date butoir proche. Smals a prouvé dans la pratique que la méthodologie Agile peut aussi être utile pour de vastes projets logiciels très complexes.

Analytique prédictive

L'analytique 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 à escompter, et ce avec une fiabilité statistique. Fin 2011, 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'analytique 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.

Archivage électronique

De plus en plus d'autorités optent pour la dématérialisation de leurs documents papier. Dans ce contexte, la force probante légale doit encore pouvoir être garantie pendant des années. Les documents qui apparaissent sous forme électronique sont eux aussi concernés par la problématique de la sûreté de la conservation et de la force probante à moyen terme comme à long terme. Smals offre pour cela une solution d'archivage électronique sécurisé basée sur un logiciel commercial. Forte du succès de projets hautement complexes, entre autres pour l'ONSS et l'ONAFS, Smals détient l'expertise requise pour mener à bien l'analyse, l'installation et la configuration. Le produit a été choisi sur la base d'un marché public. Les institutions intéressées qui recourent à cette solution peuvent miser sur des effets d'échelle considérables.

Declaration-as-a-Service (DeclaaS)

L'administration papier représente encore souvent la seule option pour les administrations qui traitent des déclarations très spécifiques avec seulement quelques centaines de dossiers par an, l'investissement dans un système d'enregistrement de données entièrement électronique étant tout simplement trop onéreux pour de telles proportions. Aussi Smals a-t-elle créé, sur la base d'un logiciel open source, une plateforme Saas (Software-as-a-Service) générique permettant aux institutions publiques de composer elles-mêmes un formulaire en ligne en quelques clics. Le « Declaration-as-a-Service » est entièrement adaptable au niveau des champs, de la formulation et du style. Le résultat peut être affiché comme une page web distincte ou

ancré dans un site web existant. Les visiteurs s'identifient univoquement et en toute sécurité avec l'eID. Le résultat est facilement exportable sous la forme d'un fichier de données. DeclaaS peut ainsi constituer un chaînon manquant pour la numérisation de workflows administratifs simples en faible volume.

Gestion des dossiers

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. De plus, il arrive souvent que plusieurs divisions utilisent 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 pouvant aider les institutions publiques dans l'analyse et la réalisation de leur gestion de dossiers.

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



Centres de compétences

Business Process Reengineering

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

Data Quality

Le centre de compétences Data Quality 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. Fort de six années d'expérience pratique intensive, le centre de compétences Data Quality procure aux clients de Smals une expertise de haut niveau. Depuis 2009, outre ses années d'expertise humaine, le centre de compétences Data Quality possède sa propre panoplie d'outils logiciels, qui automatisent en partie l'amélioration de la qualité des informations contenues dans les bases 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.

Standards Java (eJDSS)

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 internes. 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 composantes, de réduire à un minimum les frais de maintenance et d'honorer les engagements de Smals en matière de disponibilité et de performance.

Méthodologie

Afin de pouvoir garantir à grande échelle un résultat prévisible, Smals applique une approche de projet standardisée pour le développement de logiciels sur mesure. Ceci permet d'avoir une meilleure prise sur la planification, l'exécution, le contrôle, la rectification et le cycle de vie de l'application. Smals utilise par défaut une méthodologie basée sur l'Enterprise Unified Process (EUP), qui réserve une place de choix à la définition des exigences des utilisateurs et aux tests. En complément, TOGAF (The Open Group Architecture Framework), MERODE, TMAP, ADKAR et PMBOK peuvent être utilisés. Depuis 2013, Smals offre également un cadre standardisé pour les projets de grande échelle suivant les principes de la méthode Agile.

Solutions open source et standards ouverts

Smals analyse en permanence l'applicabilité des logiciels open source et l'intérêt des standards ouverts. Sur la base d'une liste synoptique combinée à des critères de sélection, les clients obtiennent un avis sur mesure à propos de la maturité, de la pertinence, de l'expertise requise et des coûts escomptés. La section Recherche gère également un large inventaire de logiciels open source, comprenant également des recommandations.

Test Support Center

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

Terminologie

Smals propose sa vaste expérience aux membres pour l'élaboration, la tenue à jour et la mise à disposition de listes terminologiques pour des groupes d'utilisateurs. Les listes terminologiques sont dressées sur la base d'une analyse de sources d'information existantes (applications, manuels, sites web...). Elles contiennent des définitions des concepts-clés de l'organisation et offrent des recommandations quant aux synonymes et au multilinguisme. Ce sont les différentes institutions du secteur social qui valident la terminologie proposée.

L'utilisation d'une liste terminologique harmonisée favorise la cohérence de la communication à destination de l'utilisateur final (au moyen de libellés sur l'interface utilisateur, de manuels, de FAQ et d'autres médias). Une utilisation correcte et ciblée de la terminologie apporte non seulement de la cohérence, mais aussi une meilleure compréhension, ce qui simplifie l'introduction de concepts nouveaux dans un grand groupe (hétérogène) d'utilisateurs. Enfin, une terminologie cohérente procure une importante plus-value dans le cas du plurilinguisme et facilite les procédures de traduction.

Utilisabilité

L'utilisabilité (« usability » en anglais) indique dans quelle mesure un produit ou service peut être utilisé de manière efficace et intuitive. L'utilisabilité tient notamment compte des besoins et des tâches de l'utilisateur et joue un rôle considérable dans le contexte des applications et des plateformes numériques (applications, sites web, intranets...). Le Usability Competence Center (UCC) se compose d'une dizaine de collaborateurs qui suivent l'évolution de tous les standards et bonnes pratiques en matière d'utilisabilité.

Ces collaborateurs apportent leur aide à la conception graphique d'interfaces et d'interactions avec l'utilisateur, effectuent une révision professionnelle sur la base de critères d'utilisabilité types (usability review) et veillent à des tests d'utilisabilité et à des rapports de résultats. Le Usability Competence Center vise une expérience utilisateur positive lors de la mise en production de services web ou d'applications. En outre, il met à disposition un guide de style comportant des règles, des recommandations et des composantes pour des applications web conviviales.



Applications réutilisables

Customer Relationship Management

Smals investit son savoir-faire pour développer et gérer des outils informatiques performants de Customer Relationship Management (CRM). Grâce aux outils CRM, de nombreux contacts avec des clients, par exemple dans un centre de contact, peuvent être suivis au moyen de n'importe quel canal (téléphone, e-mail, fax, courrier...). Les services CRM permettent d'utiliser plus efficacement les moyens de communication modernes. Les prises de contact peuvent être automatisées (applications self-service comme la Dimona) ou déviées vers le service le plus adapté. Au final, la satisfaction du client ou de l'utilisateur augmente, car celui-ci sait que sa question a été enregistrée correctement, qu'il recevra une réponse plus rapidement et qu'il pourra toujours consulter le statut de sa question.

Les services contactés peuvent répondre plus efficacement (ex. via les FAQ - Foires Aux Questions), mieux organiser le suivi et transmettre les questions plus difficiles à des experts ou à d'autres services.

En termes d'organisation, enfin, les experts peuvent se libérer des questions répétitives et élémentaires.

Services de banque de données

Une plateforme de banque de données relationnelle constitue la pierre angulaire de quasi toute application informatique qui utilise des informations structurées. Smals propose des services de banque de données entièrement gérés pour divers logiciels de banque de données commerciaux et la banque de données open source MySQL. 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.

e-Box

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

Système Flux

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

Applications portail

Pour la sécurité sociale, Smals regroupe sur le site portail de la sécurité sociale des dizaines d'applications web destinées aux citoyens, aux employeurs et aux professionnels de la sécurité sociale. Pour les soins de santé, il s'agit du site portail de la plateforme eHealth. Les institutions peuvent y déployer leurs propres applications web après validation. L'utilisateur trouve ainsi toutes les applications pertinentes au même

endroit. En outre, les deux sites portail offrent des services de support comme la gestion unifiée des accès, l'e-Box, les glossaires et les formulaires de contact. Smals gère l'intégralité des sites portail 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Rapid application development

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

Services SOA

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

Gestion des applications

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

User & Access Management (UAM)

Sécurité et convivialité vont de pair grâce à la gestion intégrée des utilisateurs de Smals. En effet, le User Access Management permet à un utilisateur d'accéder en toute sécurité à des dizaines d'applications, sans devoir s'authentifier répétitivement. Lorsqu'un utilisateur ne travaille plus pour une entreprise ou une institution, son accès peut être supprimé de manière centrale. En outre, la gestion peut être adaptée sur la base de règles métier. Pour une sécurisation toujours plus grande, une identification à deux facteurs est possible, sur la base d'un mot de passe et d'un token ou d'une carte d'identité électronique. Les données des utilisateurs ainsi que les autorisations peuvent être stockées sous forme distribuée.

Web App Login (WALI)

Les applications web de la sécurité sociale réutilisent la même application d'authentification, qui combine sécurité et convivialité, mais qui constate aussi la qualité de chaque citoyen (assuré social), employeur ou professionnel du secteur social. L'application d'authentification peut utiliser la carte d'identité électronique et est disponible dans les trois langues nationales.

Infrastructure

Business Continuity

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

Infrastructure cloud (sCloud)

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



Data center

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

La sécurisation physique comprend entre autres un contrôle permanent des accès par des caméras et des agents de sécurité sur place, un système de climatisation, ainsi qu'un système de détection et de lutte contre l'incendie de haute qualité (non nuisible au matériel informatique). L'infrastructure électrique est redondante à 100 % et est protégée par plusieurs groupes de batteries de secours (UPS - Uninterruptable Power Supply) et différents générateurs de secours au diesel (16.000 litres sur place en permanence). Le réseau de données est également redondant à 100 % et accessible via plusieurs opérateurs télécom et accès physiques. Smals dispose de ses propres connexions en fibre de verre entre les deux data centers, afin que les clients puissent répartir leurs systèmes et les synchroniser en permanence sur les deux sites. Les deux data centers sont reliés à l'extranet de la sécurité sociale et à FedMAN.

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



Exploitation 24x7

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

Extranet de la sécurité sociale

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

Cadre ITIL

Pour tous ses services d'infrastructure informatique, Smals utilise une méthodologie stricte basée sur ITIL. Celle-ci garantit des temps de réponse prévisibles, des responsabilités clairement délimitées, une plus grande transparence ainsi qu'un souci d'amélioration permanent. L'offre de service management, à laquelle les clients peuvent faire appel dans le cadre d'une externalisation d'infrastructure, inclut l'incident management (viser une solution rapide), le problem management (détecter la cause sous-jacente), la gestion de la configuration (y compris la cartographie), le release management et le change management. Conformément aux accords fixés dans les SLA ainsi que sur la base des données du monitoring et de l'outil de service management, Smals rend régulièrement compte des services demandés et rendus.



Mobile Device Management

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

Monitoring

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

Secure FTP

Afin de permettre un échange sécurisé d'informations via l'internet public, Smals peut proposer une forme sécurisée du FTP (File Transfer Protocol). La connexion SecureFTP entièrement chiffrée constitue une alternative gratuite à 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.

Gestion des serveurs

Smals offre les connaissances techniques et les technologies nécessaires pour accompagner ses membres lors de l'adoption d'une nouvelle configuration de serveur. Cette transition débute toujours par une analyse des besoins et s'achève par des propositions pour une infrastructure de serveur. L'équipe d'infrastructure de Smals, qualifiée et expérimentée, établit un plan de migration pour l'infrastructure, exécute des tests préventifs et détecte les faiblesses du système. Après la migration vers une nouvelle configuration de serveur, un monitoring permanent est possible, de même qu'une évolution vers les dernières versions logicielles ou une analyse de l'impact sur l'environnement dans son ensemble.

Au total, Smals gère quelque 1.220 serveurs virtuels fin 2013, soit une croissance de 10 % par rapport à 2012, tandis que le nombre de serveurs physiques a baissé de 15 % pour passer sous la barre des 500 unités.

Service Level Management

Afin de surveiller en permanence la qualité de ses services, Smals recourt à un Service Level Management basé sur la méthode 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. Un SLA est à la fois un engagement d'atteindre certains niveaux de service et un instrument pour améliorer la qualité en permanence.

Infrastructure de stockage (SAN)

Smals dispose d'un environnement de stockage de très haute qualité, flexible et résistant aux erreurs, basé sur un réseau de stockage (SAN), réparti entre plusieurs data centers. Cette infrastructure modulaire et redondante permet d'offrir des services d'infrastructure de très haute disponibilité.

La capacité de stockage pour les clients peut ainsi être augmentée à tout moment, sans interruption du service, en fonction des besoins réels de stockage. En utilisant le réseau de stockage de Smals, les clients disposent d'un environnement de stockage de grande qualité et hautement sécurisé. De plus, l'effet d'échelle leur procure un avantage considérable en termes de coûts. Smals propose des systèmes de stockage optimisés pour un accès rapide ou une capacité maximale, en plus d'un back-up hors ligne sur la base d'une Virtual Tape Library (VTL) et d'une déduplication.

Virtualisation

Ces dernières années, Smals a largement investi dans l'expertise en matière de virtualisation, conduisant à une meilleure exploitation des serveurs et des systèmes de stockage. La virtualisation offre une flexibilité, une gestion efficace et une extension aisée des spécifications des systèmes. Début 2013, 69 % de nos propres serveurs Windows, 70 % de nos propres serveurs Linux, 59 % des serveurs Solaris et 87 % des serveurs AIX tournaient sur la base de la virtualisation. Grâce à la virtualisation et à une meilleure exploitation des systèmes serveur, Smals peut continuer à offrir des conditions compétitives à ses membres.

Voice-over-IP

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

VPN - Télétravail

Grâce à une connexion VPN (Virtual Private Network), les télétravailleurs disposent d'un accès sécurisé au réseau de l'institution membre depuis n'importe quel endroit. Le Virtual Private Network utilise des connexions internet publiques et chiffre toutes les données envoyées afin qu'elles soient illisibles par des tiers. Pour bénéficier de ce service, l'institution membre doit faire partie de l'extranet de la sécurité sociale et ses collaborateurs doivent disposer d'un logiciel antivirus fiable. Le service peut être activé dans un délai de dix jours. Il suffit ensuite de disposer d'un mot de passe et d'un code unique (numéro de token ou carte d'identité électronique) pour pouvoir travailler virtuellement. La combinaison du token ou de la carte d'identité électronique, de la cryptographie, du logiciel antivirus et de la sécurisation par pare-feu offre un niveau de sécurité suffisamment élevé.

Hébergement web

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

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

Services business

Bureau de communication (Bucom)

Bucom est le bureau de communication externe de Smals, chargé de la communication relative aux projets de modernisation informatique pour les membres et leurs utilisateurs. Il assouplit le passage, pour les utilisateurs, à des systèmes d'e-government. Pour ce faire, il combine sa connaissance du secteur public avec des techniques de marketing ainsi que des moyens de communication propres.

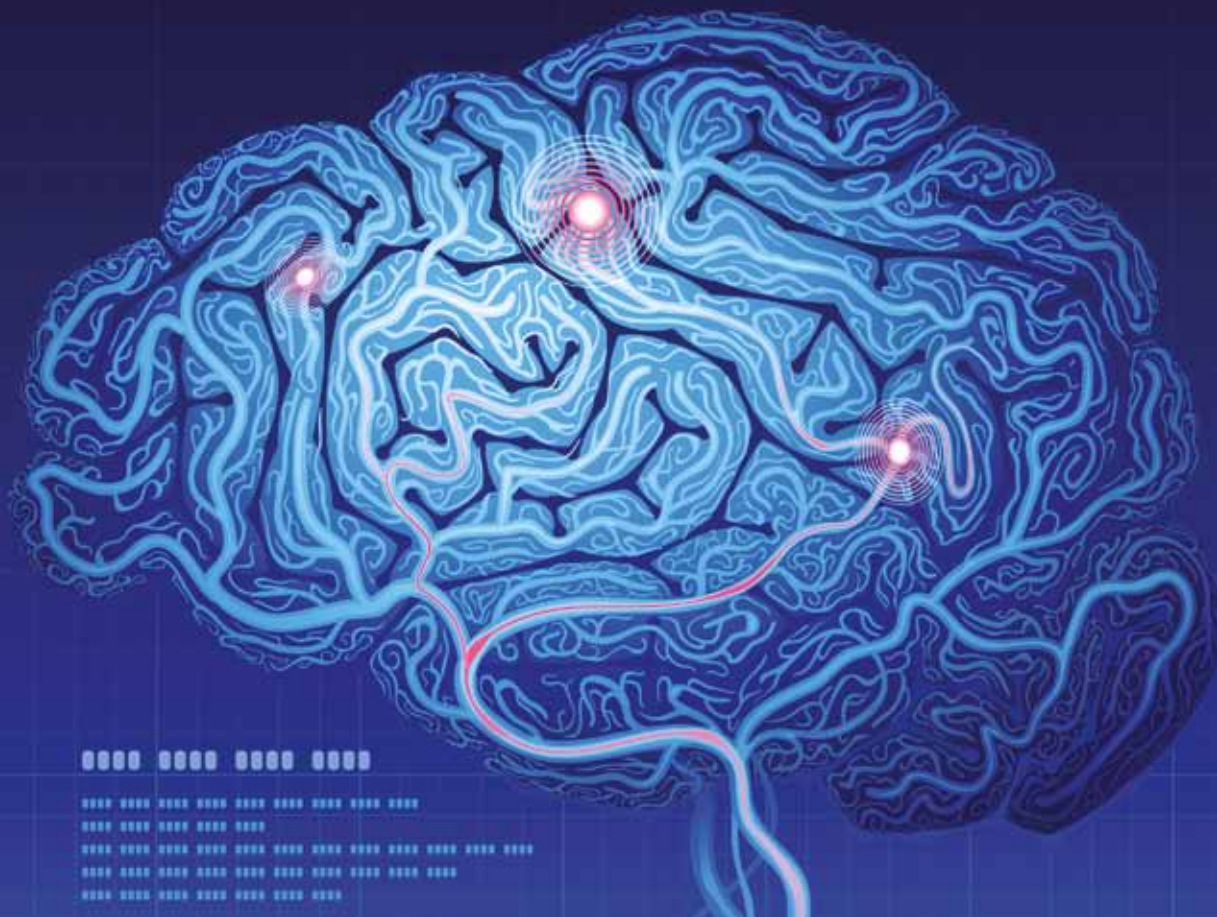
Bucom effectue des campagnes de communication intégrées, directement adressées à un public cible composé d'employeurs, de secrétariats sociaux, de dispensateurs de soins ou de citoyens, afin d'informer ceux-ci des nouvelles applications e-gouvernementales. Bucom peut gérer une campagne de communication 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. Pour ce faire, il met en œuvre les moyens de communication les plus adaptés comme les documents imprimés, les médias sociaux, la messagerie électronique, l'advertising, le direct mailing, les séances d'information et autres événements.

Après le succès du lancement de Student@Work, sa promotion a été poursuivie en 2013 au moyen d'annonces ciblées, mais aussi par la distribution de gadgets via le secteur intérimaire, l'organisation de concours sur Facebook et l'entreprise de différentes actions en matière de communication presse.

Pour le projet Horeca@Work, des démos et des publications ont été développées. Pour le projet EDE, Bucom a assuré l'encadrement nécessaire sous la forme de manuels. Le projet « Contributions » pour l'AFSCA a passé le cap des huit ans, tandis que des publications ont été effectuées pour la première fois pour le SPP Intégration sociale.

Consultance

Les institutions publiques qui recherchent des informaticiens spécialisés pour une durée limitée peuvent s'adresser à Smals pour obtenir des consultants. Smals les recherche alors sur le marché privé sur la base d'une série de contrats-cadres. Dans le respect du cadre légal des marchés publics, Smals désigne par domaine quelques fournisseurs suivant de stricts critères de concurrence. La désignation tient grandement compte de la qualité et des conditions financières.



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 à long terme en qualité de détachés. En tant que collaborateurs de Smals, ils bénéficient des conditions de travail et de la CCT en vigueur, mais travaillent en principe en permanence sur le site 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, 48 % des collaborateurs de Smals travaillent comme détachés.

Service de sécurité spécialisé agréé (SSSA)

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

Contrats-cadres

Tout comme les institutions membres, Smals respecte scrupuleusement le cadre légal des marchés publics. Ses cahiers des charges 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 du contrat-cadre, elles peuvent soit directement passer commande chez le fournisseur, soit passer par Smals. Les institutions publiques qui recourent à cette solution contournent les risques, les frais et les délais qu'impliquent des cahiers des charges distincts 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 aussi de conditions intéressantes. Les institutions publiques peuvent consulter les contrats-cadres en cours chez Smals via la plateforme de connaissances beConnected.

Web Content Management (WCM)

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

Customer care

Fulfilment : impression et expédition

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

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

Multimedia Contact Center

Eranova est le centre de contact de Smals. Ce service de première ligne assiste les utilisateurs d'applications électroniques par ordre des institutions du secteur de la sécurité sociale et des soins de santé. Eranova est joignable par téléphone, e-mail et fax ainsi que par un formulaire de contact électronique de 7 à 20 heures. Le centre de contact offre une aide directe en procurant des conseils et des informations, ainsi qu'en consultant des sources diverses. Il a pour vocation de proposer des solutions et de veiller à la qualité de ses réponses. De même, Eranova conseille les institutions membres à propos du développement et de l'optimisation de centres de contact et de helpdesks.

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

Eranova utilise cette solution pour regrouper plusieurs canaux et les coupler à un système CRM.

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





RH

Ressources humaines

La politique RH de Smals est fondée sur l'implication sociale, la croissance personnelle, l'orientation résultat, la flexibilité, le leadership et la diversité. En 2013, le service RH a poursuivi la réalisation de ces principes en optimisant les processus RH et en mettant en œuvre une collaboration intensive avec le business.

Recrutement : 85 % des postes vacants pourvus dans les trois mois

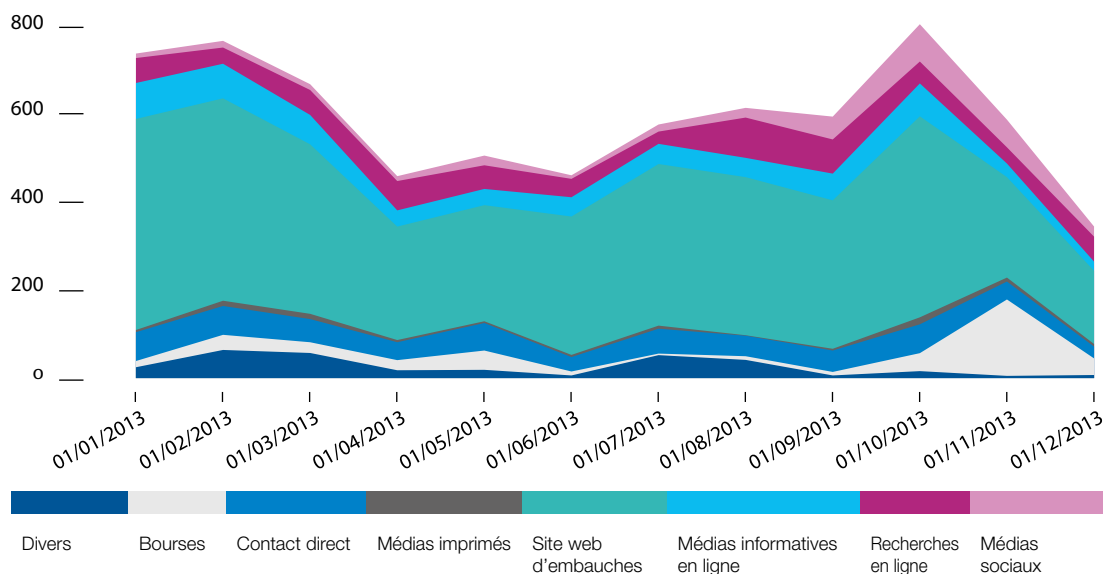
En 2013, Smals a engagé 103 nouveaux collaborateurs. Avec une plus grande spécialisation dans les profils demandés et un moindre nombre de candidatures en raison de la rigidité et de l'exigence du marché de l'emploi, l'année 2013 fut une année de défi.

Smals est néanmoins parvenue à atteindre ses objectifs en matière de recrutement et à pourvoir 85 % des postes vacants externes dans un délai de trois mois par de nouveaux collaborateurs qualifiés.

Le service Recrutement sélectionne les candidats sur la base de leurs compétences techniques et comportementales d'une part et sur la base de leur expérience professionnelle pertinente d'autre part.

Smals mène une politique d'égalité des chances. 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 origine, leur nationalité ou leur appartenance ethnique, leur orientation sexuelle, leurs croyances ou leurs convictions, leur préférence politique, leur handicap ou leurs particularités physiques.

Candidatures par canal



Pour pouvoir atteindre les candidats voulus, Smals utilise une judicieuse combinaison de médias en ligne, d'annonces imprimées, de bourses de l'emploi, de médias sociaux, de sites d'offres d'emplois et de candidathèques. En 2013, Smals a récolté 5.321 CV grâce cette combinaison de médias, dont 72,6 % dans la catégorie informatique.

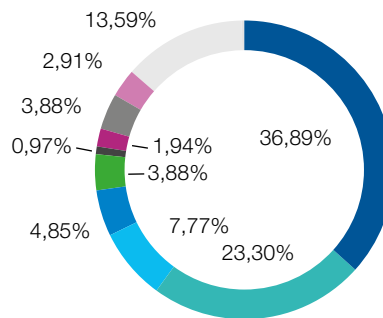
Pour sa part, le bouche-à-oreille demeure un moyen de recrutement efficace. En effet, plus de 23 % des embauches ont été réalisées de la sorte par des collaborateurs ou des clients, contre 21 % en 2012.

Il en ressort que les collaborateurs sont fiers de travailler chez Smals et qu'ils stimulent ainsi les professionnels de leur réseau à envisager une carrière chez Smals.

Parallèlement, 44 % des embauches résultent de candidatures et de recherches sur les sites d'offres d'emplois. La réserve de recrutement de Smals, quant à elle, a autorisé 5 % des embauches, tandis que le site web de Smals a généré 4 % des embauches. La collaboration avec des partenaires de recrutement a débouché sur 4 % des embauches.

Embauches par canal

Sites d'offres d'emplois	36,89%
Contact direct	23,30%
Recherches	7,77%
Réserve de recrutement	4,85%
Propre site web	3,88%
Médias imprimés	0,97%
Médias sociaux	1,94%
Bourses	3,88%
Partenaire de recrutement	2,91%
Divers	13,59%



Employer branding

Sur un marché de l'emploi informatique à la fois exigeant et rigide, une organisation a tout intérêt à se profiler comme un employeur attractif. Smals s'y emploie avec beaucoup de passion et de conviction. Projets à dimension sociale porteurs d'un impact direct sur la société, possibilités de formation, horaires flexibles et culture d'entreprise ambitieuse sont autant d'arguments de taille pour convaincre les talents de l'informatique de rejoindre Smals. « ICT for society » n'est pas un vain slogan, mais l'identité et la raison d'existence de Smals.

En 2013, le Marketing RH a optimisé la combinaison de médias. La combinaison de médias utilisée, qui se compose de médias en ligne, d'annonces imprimées, de bourses de l'emploi, de médias sociaux et de sites d'offres d'emplois, est évaluée en permanence et ajustée avec pertinence. L'ambition est d'atteindre le groupe cible de façon optimale avec un impact maximal.

En 2013, Smals a encore investi dans le content marketing et le storytelling. Nous pouvons citer l'exemple des publiereportages et des témoignages diffusés à la fois en interne, via le site web de Smals, dans les petites annonces et sur les médias sociaux. Ce sont là des moyens de renforcer notre image, mais aussi l'implication des collaborateurs.

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

En 2014 à nouveau Top Employer!

Une chef de projet chez KSE : « Je trouve la collaboration avec les spécialistes en informatique très enrichissante »

Suzanne, développeuse chez Smals : « C'est une profession passionnante, avec de nombreux défis, mais aussi de nombreuses opportunités de progression »

Plus de 1700 professionnels de Smals œuvrent à l'e-gouvernement et à l'e-health. Par des projets et des services informatiques révolutionnaires, ils contribuent à la simplification administrative, à la justice sociale et à des soins de qualité. Deux collaboratrices de Smals racontent ce que ICT for society signifie pour elles.

« PASSION DE L'INFORMATIQUE »

Suzanne, développeuse chez Smals : « C'est une profession passionnante, avec de nombreux défis, mais aussi de nombreuses opportunités de progression. Je trouve la collaboration avec les spécialistes en informatique très enrichissante. C'est une profession passionnante, avec de nombreux défis, mais aussi de nombreuses opportunités de progression. Je trouve la collaboration avec les spécialistes en informatique très enrichissante. »

« L'ENGAGEMENT SOCIAL COMME FACTEUR DE MOTIVATION »

Une chef de projet chez KSE : « Je trouve la collaboration avec les spécialistes en informatique très enrichissante. C'est une profession passionnante, avec de nombreux défis, mais aussi de nombreuses opportunités de progression. Je trouve la collaboration avec les spécialistes en informatique très enrichissante. »

Offres d'emploi chez Smals

- Junior/Senior Functional Analyst
- Data Manager
- Java Developer
- Project Manager
- Database Administrator Oracle
- Middleware System Engineer

Retrouvez toutes nos offres d'emploi sur : www.smals.be/jobs

top **Smals** **ICT for society**

Gestion des carrières : stratégie de carrière et mobilité interne

La gestion des carrières a pour but d'encadrer chaque collaborateur aux différentes étapes qu'il doit suivre pour définir une stratégie de carrière. En concertation avec le collaborateur, un plan d'action est dressé et une évolution professionnelle est tracée, sans perdre de vue les besoins de l'organisation.

En 2013, 151 entretiens de carrière ont eu lieu, dont 49 ont débouché sur un changement de fonction, une évolution vers une fonction managériale, un trajet de formation...

Parallèlement, la Gestion des carrières promeut la mobilité interne par la communication des postes vacants et le suivi des candidatures. En 2013, Smals a ainsi pourvu 40 % des postes vacants avec ses propres collaborateurs.

Le service Gestion des carrières offre également de nouvelles perspectives de carrière, en élaborant des trajets de carrière avec les intéressés. En 2013, il a ainsi apporté une précieuse collaboration au développement des trajets pour les fonctions d'architecte d'entreprise et d'analyste business.

Learning & Development : la synergie toujours de mise

En 2013, Learning & Development a optimisé son rôle de partenaire business stratégique en veillant à développer des compétences-clés de façon systématique à travers l'organisation. Il est en effet stratégique pour Smals de disposer des compétences nécessaires.

En concertation avec le business, le service RH a déterminé par rôle-clé les compétences qui font la différence. Ceci afin d'accorder au maximum les formations aux besoins individuels et aux besoins en compétences de Smals. Ces compétences sont utilisées notamment dans les demandes de formation.

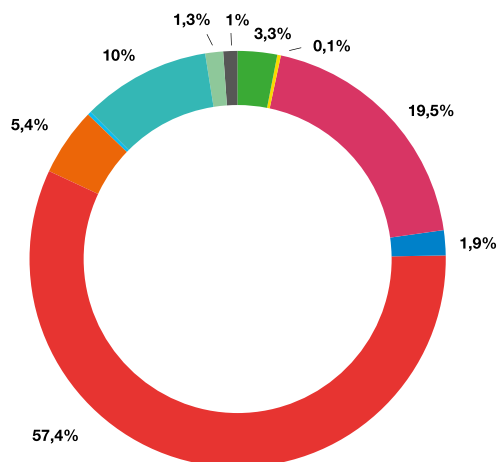
Le développement des connaissances ne se limite pas à la participation à un cours ou à un trajet de formation. En effet, le service Learning & Development veille à ce que les collaborateurs mettent en pratique leurs connaissances acquises. La communauté de connaissances du trajet de leadership, au sein de laquelle les dirigeants partagent régulièrement leurs expériences, en est un illustre exemple.

Le service Learning & Development s'assure aussi de la qualité des formations et utilise pour cela différentes méthodes. Smals mesure l'impact des formations sur le terrain. Chaque formation est également évaluée sur la base du feed-back des collaborateurs.

En 2013, le programme JumpStart a été organisé pour le profil d'administrateur de base de données après le succès du trajet pilote de 2012. Le programme JumpStart, qui fait partie intégrante de la Smals ICT Academy, consiste en un trajet compact de familiarisation pour les collaborateurs qui intègrent une nouvelle fonction dans l'informatique. Ils sont ainsi familiarisés avec la structure, les processus et les méthodologies de Smals. Ils peuvent alors être déployés plus rapidement et se sentent plus à l'aise dans leur nouvelle fonction. Le trajet de familiarisation constitue aussi un solide argument pour convaincre des candidats potentiels de travailler chez Smals.

En 2013, le service Learning & Development a jeté les bases d'une communauté de connaissances chez Smals. L'objectif de ce réseau d'experts est de partager des connaissances à travers les frontières des départements, d'augmenter l'implication et de stimuler l'innovation. En 2014, ce réseau d'experts sera déployé.

En 2013, les collaborateurs de Smals ont suivi un total de 20.742 heures de formation formelle et de 5.176 heures de formation informelle, soit une moyenne de plus de trois jours de formation par collaborateur. Quelque 57 % des heures de formation formelle ont été consacrées à des formations informatiques, tandis que 20 % des formations ont eu trait à la communication et aux compétences comportementales. Enfin, une attention particulière a été accordée aux formations en matière de méthodologie, de qualité et de sécurité.



Répartition des jours de formation par domaine

Domaine	2013		
Bureautique & PC	3,3%	Qualité et sécurité	5,4%
Formations commerciales et marketing	0,1%	Management	0,1%
Compétences de communication & comportementales	19,5%	Méthodologie	10,0%
RH	1,9%	Droit	1,3%
Informatique	57,4%	Divers	1,0%

Nouveau secrétariat social

Smals a changé de secrétariat social pour le calcul des salaires de son personnel. Une préparation intensive en 2013 a autorisé un passage sans encombre à Partena le 1^{er} janvier 2014.

eHR

La division RH a créé une toute nouvelle application eHR, qui supporte de nombreux processus RH. Parmi les principaux changements, nous pouvons citer un annuaire téléphonique et un organigramme pratiques, des compétences actualisées à la mesure de Smals ainsi qu'une préparation et un suivi de qualité du cycle de performance pour les collaborateurs et les dirigeants. La division RH a veillé à une réalisation rapide et soignée de cet ambitieux projet. En 2014 apparaîtront encore de nombreuses fonctionnalités, comme un module Learning & Development.

Évolution de l'effectif

Au 31 décembre 2013, Smals totalisait 1.756 collaborateurs, chiffre relativement stable par rapport au 31 décembre 2012.

En équivalents à temps plein, Smals a clôturé l'année 2013 avec 1.677,60 ETP, soit 3,2 ETP de moins qu'au 31 décembre 2012.

Fin 2013, Smals comptait 843 collaborateurs détachés et 913 collaborateurs internes. 82 % des nouveaux employés sont des informaticiens diplômés. À ce moment, Smals totalisait 72,6 % d'informaticiens sur son effectif total.

Top Employer

En 2013, Smals a été reconnue comme Top Employer pour la sixième fois consécutive. Cette reconnaissance, basée sur une enquête avec un audit et un benchmarking, procure aux candidats la certitude de postuler auprès d'un employeur de qualité. Grâce à ce label de qualité officiel, que peuvent uniquement porter les entreprises reconnues, les offres d'emplois de Smals sont plus attractives sur le marché de l'emploi.



LISTE DES MEMBRES

Membres ordinaires

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

Membres adhérents

Actiris
Agence Fédérale pour les Demandeurs d'Asile (Fedasil)
Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire (AFSCA)
Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé (AFMPS)
Agence wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH)
Armée belge - Office d'action sociale et culturelle
Association d'institutions sectorielles (AIS)
Association des fonds sociaux du secteur non marchand asbl (AFOSOC)
Conseil central de l'économie (CCE)
Conseil national du travail
Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme
Commission de la protection de la vie privée
Centre fédéral d'expertise des soins de santé (KCE)
Fonds de sécurité d'existence pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité
Fonds de sécurité d'existence des fabrications métalliques
Fonds de sécurité d'existence pour le secteur des électriciens
Fonds de sécurité d'existence de la coiffure et des soins de beauté
Fonds social et de garantie Horeca et entreprises assimilées
Fonds social et de garantie pour l'agriculture
Fonds social et de garantie de l'industrie alimentaire
Fonds social pour la Commission paritaire nationale auxiliaire pour employés (CPNAE)
Fonds social des entreprises de carrosserie
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 pour les entreprises de nettoyage et de désinfection
 Fonds social des entreprises pour la récupération des métaux
 Fonds social pour les intérimaires
 Fonds social pour les ouvriers des entreprises des services publics et spéciaux et des services d'autocars
 Fonds social pour la gestion d'immeubles
 Fonds social des entreprises de garage
 Fonds social du transport de marchandises et des activités connexes pour le compte de tiers
 Fonds social de garantie de l'industrie de l'habillement et de la confection
 Forem
 Institut scientifique de santé publique
 Institut Wallon de Formation en Alternance et des Indépendants et Moyennes Entreprises (IFAPME)
 Kind & Gezin (K&G)
 Ministère de la Communauté germanophone
 Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale
 Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)
 Service des pensions du Secteur public (SdPSP)
 SIGeDIS asbl
 Société du logement de la Région de Bruxelles-capitale
 Vlaams Agentschap Binnenlands Bestuur
 Vlaams Agentschap Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs & Studietoelagen (AHOVOS)
 Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - Syntra Vlaanderen
 Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
 Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG)
 Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)
 Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW)
 Vlaamse Overheid - Agentschap Inspectie, Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
 Vlaamse Overheid - Agentschap Jongerenwelzijn
 Vlaamse Overheid - Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media
 Vlaamse Overheid - Departement Werk en Sociale Economie (WSE)
 Vlaamse Overheid - Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie
 Welzijnskoepel Noord-Limburg
 Welzijnskoepel West-Brabant

Institutions membres pour des missions spécifiques essentiellement liées à la sécurité de l'information

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

Smals asbl

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

Éditeur responsable :
Administrateur délégué
Frank Robben

Rédaction :
Communication externe
Jan-Frans Lemmens

Traduction :
David Degrendele

Mise en pages :
Quentin Delsaut

Production :
Bucom

Impression :
Snel, au nom de NRB