



Rapport d'activité

2007

Rapport d'activité 2007

pour les membres et la communauté

Priorités	6
Projets	8
Sécurité Sociale	
Secteur des soins de santé	
Egov	
Services	28
Centres de compétences	
Services	
Recherches et innovation	42
Spécialistes	
Etudes	
Consultance	
Ressources humaines	48
Evolution du personnel	
Campagne médiatique	
Satisfaction des collaborateurs	
Formations	
Administration et organisation	54
Direction	
Conseil d'administration	
Conseil d'entreprise	
Evolutions internes	
Liste des institutions membres	60
Glossaire	61



Mission, vision et valeurs

Mission

Smals soutient et seconde les organismes du secteur social et du secteur des soins de santé dans leur gestion de l'information afin qu'ils puissent offrir une prestation de services efficace et effective à leurs utilisateurs. Smals peut prêter son soutien à d'autres services publics s'ils en font la demande.

Smals met ses compétences à disposition pour être réutilisées dans le but de générer des avantages d'échelle et une plus grande valeur ajoutée. Smals est animée par une collaboration proactive et durable. En tant qu'asbl, Smals considère la satisfaction de ses membres comme l'ultime critère d'appréciation pour ainsi demeurer leur partenaire privilégié.

Vision

Figurant parmi les principaux prestataires de services ICT* de Belgique, Smals entend offrir le meilleur rapport qualité/prix et garantir une transparence totale à ses membres. Smals souhaite ainsi préserver leur confiance à long terme et être leur partenaire privilégié.

Smals offre proactivement des services qui répondent de manière optimale et flexible aux besoins changeants de ses membres. Smals veut particulièrement exceller dans la réalisation de services collectifs et dans l'intégration de services au sein de son groupe cible. À cet effet, Smals utilise les techniques managériales et les technologies les plus adaptées.

Smals veut disposer de collaborateurs motivés et compétents pour que le développement, la maintenance et l'offre de services puissent être proposés aux membres de manière parfaitement stable durant tout le cycle de vie des services.

Valeurs

Smals ambitionne d'offrir un service hors pair à ses membres et s'appuie donc sur l'expertise de ses collaborateurs et sur leur collaboration. Cette collaboration s'exerce dans les équipes de Smals, entre les équipes, avec les membres et les administrateurs. Elle garantit des solutions informatiques adaptées aux membres et à la santé financière, et repose pour cela sur quatre valeurs de base :

- Sens des responsabilités
- Attention prêtée aux résultats
- Orientation client
- Capacité d'apprentissage



Smals, **partenaire** de l'**e-government**

Smals est l'une des plus grandes organisations ICT de Belgique. Grâce à son expertise technique et à sa connaissance " métier ", Smals est le partenaire privilégié de l'e-government dans le secteur social et le secteur des soins de la santé. Ses membres choisissent Smals pour les soutenir et les seconder de manière optimale et proactive dans leur gestion de l'information.*

Le partenariat entre Smals et ses membres a déjà mené à des réalisations de grande envergure. Au cours des dernières années, le programme d'e-government du secteur social belge a systématiquement été cité comme "meilleure pratique" dans des études comparatives de la Commission européenne. En juin 2006, cette approche a même été couronnée d'un "Public Service Award" des Nations Unies dans la catégorie " Utilisation des technologies de l'information et de la communication dans l'administration".

Smals est une association sans but lucratif. Elle est soumise au droit privé et organisée telle une association de frais. Elle constitue une communauté d'intérêts permanente pour la mise sur pied de l'e-government. Le savoir-faire acquis depuis 1939 et les effets d'échelle autorisent des économies considérables sur les frais de développement, de gestion et d'exploitation des systèmes d'information. Smals est un intégrateur de services. Elle promeut la réutilisation et constitue un partenaire flexible dans la gestion et la rénovation des flux d'information pour ses membres. Aux yeux de Smals, le principal critère d'appréciation est l'estime que lui accordent ses institutions membres.



Priorités d'entreprise 2007

Renforcement de la collaboration avec les membres

Smals a optimisé plusieurs processus-clés en concertation avec ses membres afin de mieux répondre à leurs besoins. Dans ce cadre, elle a déployé ses compétences en Business Proces Reengineering (réingénierie des processus métier). Les étapes de processus sans valeur ajoutée ont été remplacées, des séances d'information ont mis la lumière sur les processus de travail, des personnes de contact uniques entre les institutions membres et Smals ont été désignées, des moments de concertation structurelle ont été prévus pour renforcer la communication et la gestion des incidents a été optimisée pour des applications existantes grâce au monitoring.

Avec l'Issue Management, Smals souhaite rapidement relever les défis qui se présentent dans ses projets informatiques en permanente évolution. Toutes les divisions disposent de l'Issue Management et peuvent y traiter, suivre et rapporter leurs problèmes. Les problèmes non résolus sont transmis à la direction.

Optimisation de la relation avec les fournisseurs

Smals a identifié les domaines lourdement influencés par les relations avec les fournisseurs. Ces relations ont été structurées dans le respect de la réglementation des marchés publics. Lorsque cela est opportun, Smals réalise des contrats-cadres et vise une synergie et une réduction maximale de la charge administrative dans la chaîne fournisseur-client.

Optimisation des processus-clés de Smals

Smals a optimisé ses processus internes grâce à l'instauration du Chain Management*, à une coordination horizontale accrue et à la stimulation d'une culture de soutien et de résultat.

Dans le Chain Management, un seul responsable gère des projets et des services de A à Z. Smals a formé des Chain Project Leaders et des Chain Service Managers et a désigné des Single Points of Contact* dans chaque équipe impliquée dans des grands projets. Smals a introduit sa méthodologie de gestion de projets et structuré le passage de projet à service.

En vue d'une coordination horizontale accrue, Smals a revisité les processus de la section Achats ICT* depuis la perspective du client. Les processus de travail ont été consolidés, et la gestion budgétaire et le processus de release ont été structurés. Smals a prodigué des conseils et des informations pratiques sur ces processus lors de séances d'information et a désigné des parrains et marraines chargés de familiariser plus rapidement les nouveaux collaborateurs avec l'entreprise.

Afin de stimuler une culture d'entreprise axée sur le soutien et le résultat, Smals a optimisé son Management Briefing et a lancé un nouvel intranet. Les valeurs de Smals ont été explicitées et communiquées de manière circonstanciée. Smals a également introduit la possibilité de parcourir des stages internes dans d'autres divisions, devant permettre de mieux comprendre les processus de travail entiers.

Optimisation des processus de support

Smals a rationalisé, simplifié et automatisé les processus administratifs en e-HR et e-Finance.

En 2007, Smals a lancé un nouveau système de gestion électronique des présences et absences. Entre-temps, des projets pilotes ont déjà vu le jour parmi plusieurs membres de Smals. Ceux-ci simplifient le système de gestion des présences et absences du personnel détaché. Au niveau de l'e-HR, la base de données de recrutement Recrutex, aux fonctionnalités enrichies, a été associée au site web.

En 2007, Smals a lancé un nouveau programme logiciel en eFinance. Toutes les opérations comptables, la création des factures et le suivi du budget des projets se font dans ce logiciel.

Optimisation du fonctionnement interne des équipes

Chaque équipe de Smals a émis des propositions en vue d'augmenter l'efficacité de son fonctionnement interne. Avec le principe bottom-up, Smals veut sensibiliser l'ensemble de son personnel à sa valeur d'entreprise " attention prêtée aux résultats ". Les processus qui requièrent trop de temps pour un rendement insuffisant ont été remis en question et remaniés. Dix-neuf projets d'optimisation interne ont déjà permis d'économiser du temps et des ressources.

Gestion des risques

Smals s'est également penchée sur les risques que ses propres processus représentent pour l'entreprise. La définition des risques a débouché sur des propositions d'amélioration permettant à Smals d'anticiper rapidement et résolument les grands défis potentiels.



Projets 2007

Table des matières

Projets pour la Sécurité Sociale:

Portail de la Sécurité Sociale (ONSS, INASTI, ONSSAPL, ONP, ONVA, ONEM, BCSS, INAMI, FMP, FAT)	10
Front Office Emploi (ONSS, ONSSAPL, ONEM, BCSS, VDAB, Forem, Actiris)	
Limosa Guichet social unique pour entreprises étrangères (ONSS, INASTI, BCSS)	11
Quatrième Voie/ Quatro Perception des cotisations sociales en cas de vente de biens immobiliers (ONSS, INASTI, Fedict, BCSS, SPF Fin)	
ESO Évolution vers des systèmes ouverts (ONSS, FAT, ONAFTS, SPF Sécurité Sociale)	12
DmfA Déclaration multifonctionnelle (ONSS, ONSSAPL)	
Ecaro Système de cartes de travail (ONSS, ONSSAPL, ONEM)	13
Dimona Déclaration immédiate à l'emploi (ONSS, ONSSAPL)	
Répertoire des employeurs (ONSS, ONSSAPL)	
Sepia Signatures de documents électroniques (ONSS, BCSS, ONSSAPL)	14
Beware Traitement électronique de modifications DmfA (ONSS)	
I-Boss Instrument de travail pour les services d'inspection de l'ONSS (ONSS)	
GSPR Optimisation des recouvrements judiciaires (ONSS)	15
Pontes Optimisation de l'échange des données (ONSS)	
Business Intelligence Platform (ONSS)	
Adhésion Coprev au réseau de la Sécurité Sociale Affiliation Services de Prévention et de Protection au réseau de la Sécurité Sociale (ONSS, BCSS)	16
Procès Verbal électronique (ONSS, SPF ETCS)	
DRS Déclaration Risque Social (INAMI, ONEM, FAT, FMP)	
El Dorado Instrument de travail pour les inspecteurs de l'ONSSAPL (ONSSAPL)	17
Service Center Allocations Familiales ONSSAPL (ONSSAPL)	
Extranet de la Sécurité Sociale (BCSS)	
Primaweb Instrument de travail pour CPAS (SPF Sécurité Sociale, SPP I.S., BCSS)	18
Handihelp Centre de contact pour personnes handicapées (SPF Sécurité Sociale)	
Courrier Cabinet Traitement Postal (SPF Sécurité Sociale)	
FSE Gestion de projets Fonds Social Européen (SPP I.S.)	19
Fonds mazout (SPP I.S.)	
Centre de connaissances ONAFTS (ONAFTS)	20
Infrastructure Argo (Sigedis)	
Projets pour le secteur des soins de santé:	
Plate-forme e-Health (SPF SSCE, INAMI, SPF Sécurité Sociale, KCE, BCSS, Fedict, AFMPS, VAZG)	21
Smureg & Pitreg Suivi des interventions Smur (SPF SSCE)	
Vesta Optimisation des flux de communication pour l'aide familiale et les soins à domicile (VAZG)	
Contributions Perception des contributions à la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA)	22
Backlog (AFMPS)	
Projets à la demande de l'ASBL Egov:	
Aline Déclarations de systèmes d'alarme (SPF Intérieur, Fedict)	23
Source authentique Huissiers de justice (Fedict)	
NJR Échange international de casiers judiciaires (Fedict, SPF Justice)	
Hosting prototype federal service bus (Fedict, SPF Justice, ASA)	24
e-Communities et e-Workspace (Fedict, SPF P&O, BCSS)	
Vigilis Soutien de la sécurité privée (SPF Intérieur)	
Vodka Informatisation de la cellule Football (SPF Intérieur)	25
BeSafe Informations sur le web concernant la sécurité et la prévention (SPF Intérieur)	
STTS Gestion des tarifs téléphoniques sociaux (IBPT)	26
Paperless Douane & Accises (SPF Fin)	

Projets pour la Sécurité Sociale

Portail de la Sécurité Sociale



Smals a rénové sur www.socialsecurity.be le portail de la Sécurité Sociale pour les institutions de la Sécurité Sociale. Début 2008, le nouveau portail a été lancé, qui a été élargi et complètement restructuré en 2006 et en 2007.

Sur le site portail de la Sécurité Sociale, les visiteurs trouvent des informations sur leurs droits sociaux en matière d'interruption de carrière, d'allocations familiales, de vacances, de maladie et d'accidents de travail, de chômage et de pension, de prépension, de fermeture d'entreprises, de mesures pour l'emploi, de handicaps et de CPAS. Le site portail donne accès à toute une série de services en ligne. Les employeurs belges et étrangers peuvent y garantir les droits sociaux de leurs travailleurs et s'acquitter de leurs obligations. Les indépendants y calculent à l'avance le montant de leur cotisation sociale. Enfin, le site portail offre également un espace pour les flux d'information entre les professionnels qui travaillent dans le secteur de la Sécurité Sociale. Le portail de la Sécurité Sociale sur www.socialsecurity.be est ainsi l'adresse pour chacun pour tout ce qui a trait à la Sécurité Sociale belge.

En partie grâce à l'intervention du centre de compétences Usability et de la section Recherches de Smals, la nouvelle structure du site www.socialsecurity.be est entièrement axée sur la convivialité. Le nouveau portail a vu le jour à la suite d'enquêtes de satisfaction et de tests. A présent, les visiteurs du site portail trouvent plus rapidement des informations concrètes sur la base de leur profil en tant que citoyen, entreprise, entreprise étrangère ou professionnel de la Sécurité Sociale. Le portail contient également des rubriques proposant des services en ligne par profil, un centre d'aide et de support, des informations relatives à la Sécurité Sociale et une rubrique dédiée à l'actualité. Smals a résumé l'intégralité du contenu du portail dans un plan du site accessible en un seul clic. Enfin, Smals veille à un monitoring* constant du site portail de la Sécurité Sociale pour reconnaître les pics et garantir des temps de réponse optimaux.

Front Office Emploi



Dans le projet Front Office Emploi, Smals a développé un site web offrant un aperçu de toutes les mesures de réduction des coûts salariaux sur www.autravail.be.

Front Office Emploi regroupe toutes les mesures de réduction des coûts salariaux sur un site web unique, www.autravail.be. Différents niveaux de pouvoir de Belgique lancent des mesures qui font qu'il est financièrement plus intéressant pour les employeurs d'engager des groupes cibles rencontrant des difficultés sur le marché du travail. Front Office Emploi permet aux employeurs, aux travailleurs, aux demandeurs d'emploi et aux fonctionnaires de nettement distinguer ces différentes mesures. Il offre en outre un aperçu personnalisé et complet de toutes les mesures qui s'appliquent à une situation déterminée.

Avant le lancement, Smals a négocié avec plusieurs organismes publics afin de clairement formuler toutes les mesures de réduction des coûts salariaux pour un public aussi large que possible. Smals a testé le site web avec ses experts en convivialité avant de proposer www.autravail.be au public.



Avec l'Office National de la Sécurité Sociale, l'Office National de la Sécurité Sociale pour travailleurs indépendants et la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, Smals a continué le développement du projet ambitieux Limosa.

Limosa, le système d'information international au profit de l'enquête sur la migration auprès de l'administration sociale, veille en partie à ce que la Belgique demeure attrayante pour les investisseurs étrangers en simplifiant l'administration relative à l'occupation temporaire de personnel étranger. Dans le futur, Smals développera le cadastre Limosa et les possibilités

de consultation de Limosa, en accordant une attention particulière au " guichet unique " pour les étrangers. L'objectif est de créer un guichet unique auquel les employeurs étrangers peuvent s'adresser pour mettre en règle leur dossier administratif en Belgique. Par le biais de ce guichet, les services compétents de la Sécurité Sociale donneront un feedback afin que l'entreprise étrangère reste bien informée de ses obligations envers l'État belge. Les entreprises étrangères pourront consulter leur dossier dans Limosa via le portail de la Sécurité Sociale sur www.socialsecurity.be. Les employeurs belges pourront y suivre le dossier social d'un travailleur étranger.

En 2007, Smals a développé l'application Déclaration obligatoire pour Limosa et l'a placée sur le portail de la Sécurité Sociale sur www.socialsecurity.be. Bucom, le bureau de communication de Smals, a fait connaître la nouvelle application " Déclaration obligatoire " auprès du groupe cible, après que le centre de test TSC l'a minutieusement éprouvée et que le centre de compétences Usability s'est assurée de sa convivialité. Smals a parallèlement créé le cadastre Limosa et l'a rendu accessible à divers services d'inspection fédéraux.

Quatrième Voie / Quatro

Perception cotisations pour la vente de biens immobiliers

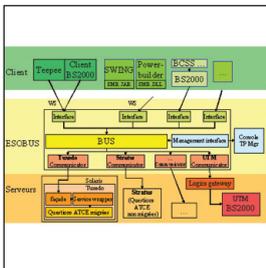


En 2007, Smals a prêté son soutien au projet Quatrième Voie et a délivré la nouvelle application Quatro, qui aide à la perception correcte des cotisations sociales des employeurs.

Quatrième Voie assure un décompte exact des dettes ONSS lors de la vente de biens mobiliers et immobiliers. A cet effet, Smals a mis en place l'échange de données entre les notaires, les huissiers de justice, Fedict, la Banque carrefour de la Sécurité Sociale, l'Office National de Sécurité Sociale et l'Institut National d'Assurances Sociales pour

Travailleurs Indépendants. Depuis le 1er mars 2007, les notaires et les huissiers de justice sont tenus de retenir les éventuelles dettes ONSS sur le produit de la vente d'un bien mobilier ou immobilier. De cette manière entre autres, l'Office National garantit la bonne perception des cotisations.

Outre la structure de l'échange de données, Smals a fourni l'application Quatro qui permet à l'Office National de Sécurité Sociale de rapidement communiquer la dette ONSS. Quatro délivre quasi automatiquement un calcul de la dette lors d'une demande de vente d'un bien par un employeur.



ESO (Evolution vers les Systèmes Ouverts) est un ambitieux projet de migration du software de Smals vers les systèmes ouverts. Les membres ne percevront aucun changement en ce qui concerne l'utilisation des applications informatiques développées pour eux.

Le projet ESO a été initié pour faire face au risque de cessation du support du système de gestion de plusieurs banques de données de Smals qui ne cadrent plus dans l'orientation stratégique du fournisseur. Une telle cessation du support des fournisseurs comporte de grands défis

opérationnels pour Smals. Avec le projet ESO, Smals évolue ainsi vers un " système ouvert ", qui lui permet d'être moins tributaire d'un fournisseur et d'accéder à un large éventail d'architectures et de solutions logicielles. La migration vers les systèmes ouverts nécessitera l'installation de nouveaux logiciels clients sur les PC de l'Office National de Sécurité Sociale et du service public fédéral Affaires sociales. Chez Smals, la migration entraînera le changement des environnements de développement, de test et de production pour tous les collaborateurs qui utilisent le système d'exploitation actuel. Fiabilité, utilisabilité et efficacité sont donc les mots d'ordre de la migration vers les nouveaux systèmes ouverts.

Smals gère la migration vers les systèmes ouverts de manière absolument autonome. Un inventaire approfondi de toutes les applications et des défis y afférents. En 2007, les applications les plus importantes et les plus critiques ont été testées dans le cadre d'une migration pilote avec la nouvelle architecture* et le nouveau système d'exploitation. Smals forme une équipe de développement à l'utilisation du nouvel environnement et de ses procédures.

DmfA

La déclaration multifonctionnelle



Smals a offert son support en 2007 à l'Office National de Sécurité Sociale et à l'Office National de Sécurité des Administrations Locales et Provinciales dans l'optimisation de l'application DmfA (Déclaration Multifonctionnelle - Multi-Funcionele Aangifte), opérationnelle depuis 2003.

La déclaration multifonctionnelle est un bijou de l'e-government. Elle est plus qu'une simple application électronique. Grâce à elle, une entreprise ne doit introduire qu'une fois par trimestre ses données de Sécurité Sociale, via l'un des canaux disponibles, par le biais de l'application web ou en batch*.

Après contrôle et traitement, la DmfA envoie ces données à diverses institutions de la Sécurité Sociale à travers un réseau sécurisé de flux de données. Tout concept dans la déclaration multifonctionnelle a une signification univoque dès le début du projet. Il s'agit ici d'une condition sine qua non afin de servir toutes les institutions utilisant la DmfA avec un seul formulaire de déclaration.

En 2007, Smals a développé un plus large système de test. Afin de réduire davantage les frais de maintenance, Smals a optimisé les processus de la DmfA. Les processus de travail existants ont été minutieusement étudiés en vue d'accroître l'efficacité du fonctionnement, du suivi et de la communication. Smals a structuré entre autres les modifications demandées dans la DmfA. Par le biais d'une étude menée en 2007 dans six secteurs, Smals a recueilli des recommandations pour optimiser la qualité de la DmfA.



Le projet permet, à la fois aux organismes publics et aux employeurs, de visualiser le système des cartes de travail pour l'Office National de l'Emploi sur le portail de la Sécurité Sociale www.socialsecurity.be.

Ecaro présente, sur le portail de la Sécurité Sociale, les avantages que les différentes cartes de travail de l'Office National de l'Emploi procurent aux employeurs. Ces cartes de travail offrent des réductions des cotisations sociales, de sorte qu'il est financièrement plus intéressant d'engager des personnes défavorisées sur le marché du travail. Grâce à Ecaro, l'Office National a électroniquement accès aux données de toutes les cartes de travail attribuées

et peut donc octroyer plus aisément les déductions exactes de cotisations sociales. En 2008, Ecaro sera étendu à l'Office National de Sécurité Sociale des Administrations Provinciales et Locales.

Smals a lancé Ecaro en 2007, l'a éprouvé minutieusement et a rédigé un manuel à l'intention des utilisateurs du système. Le centre de contact Eranova et Bucom, le bureau de communication de Smals, ont ensuite présenté Ecaro aux employeurs.

Dimona

Déclaration immédiate à l'emploi



En 2007, Smals a finalisé l'étude d'un reengineering* complet de l'application Dimona de l'Office National de Sécurité Sociale et de l'Office National de Sécurité Sociale des Administrations Provinciales et Locales.

Depuis l'apparition de Dimona, les employeurs peuvent, rapidement et en ligne, notifier tout engagement ou changement d'un contrat de travail ainsi que tout licenciement à l'Office National de Sécurité Sociale. Dimona signifie Déclaration Immédiate - Onmiddellijke Aangifte. La base de données renferme des informations sur tous les travailleurs qui disposent de droits sociaux en Belgique. Dimona procure ainsi un service électronique rapide.

Le projet e-government Dimona a vu le jour en 1998 et a rallié depuis un nombre sans cesse croissant d'employeurs. La rapide évolution des besoins a toutefois nécessité un reengineering de Dimona. Smals a analysé ces nouveaux besoins auprès de l'Office National de Sécurité Sociale et d'autres institutions de la Sécurité Sociale. Le centre de compétences Usability de Smals a ainsi délivré un projet convivial pour la nouvelle Dimona. Le reengineering débutera en 2008 et la nouvelle Dimona est attendue pour 2009 après concertation avec les partenaires sociaux.

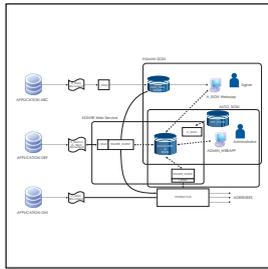
Répertoire des employeurs



En 2007, Smals a finalisé son étude sur la modernisation du Répertoire des employeurs auprès de l'Office National de Sécurité Sociale et de l'Office National de Sécurité Sociale des Administrations Provinciales et Locales.

Le Répertoire des employeurs est le fichier central des données qui recèle les coordonnées de tous les employeurs payant des cotisations sociales. Sur la base de divers paramètres, ce répertoire offre maintes possibilités de consultation des données stockées. Il représente donc l'un des éléments-clés pour la Banque Carrefour des Entreprises, la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale et le traitement des déclarations trimestrielles.

Smals s'est penchée sur la modernisation du répertoire des employeurs par un service meilleur et plus rapide et par une qualité accrue des données enregistrées. La réalisation des résultats de l'étude se déroule étape par étape depuis début 2008. Citons par exemple le remaniement des processus de travail et des procédures de l'ONSS, l'alignement du répertoire des employeurs sur la Banque Carrefour des Entreprises et l'intégration des inscriptions Dimona avec celles du répertoire des employeurs.



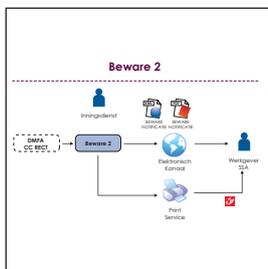
Smals a développé le projet Sepia en 2007 pour les institutions de la Sécurité Sociale.

Sepia est un système générique de signature des documents électroniques sortants. Celui-ci fonctionne avec une signature automatique ou personnelle, reconnaît les règles de signature de diverses institutions et s'y adapte. Il transmet ensuite les certificats ad hoc avec des e-mails ou des documents. S'agissant d'un projet de haute technologie, aux larges répercussions organisationnelles, la plus haute sécurité est de rigueur.

Smals gère une plate-forme performante, fiable et hautement sécurisée pour les services Sepia. Les composantes reposent entre autres sur des réseaux distincts, accessibles uniquement par des serveurs sécurisés.

Beware

Traitement électronique des modifications apportées à la DmfA



Smals a lancé le projet Beware en 2007 afin que les avis rectificatifs* pour les déclarations DmfA auprès de l'Office National de Sécurité Sociale se fassent de manière entièrement électronique.

Jusqu'à présent, les modifications aux déclarations trimestrielles se font, après traitement manuel, par un avis rectificatif recommandé sur papier. Quasi toute la communication entre l'Office National de Sécurité Sociale et les employeurs se déroule électroniquement depuis 2003, avec le lancement de la DmfA. Avec Beware, la communication concernant les modifications aux déclarations trimestrielles pourra également s'opérer de façon électronique.

Dans la première phase de Beware, Smals, en concertation avec l'ONSS, les employeurs et leurs secrétariats sociaux, a mis au point un nouveau format électronique plus lisible pour l'avis rectificatif. Dans Beware 1, les avis rectificatifs seront créés en XML, puis imprimés au format PDF pour être envoyés en recommandé aux employeurs ou aux secrétariats sociaux. Le lancement de Beware 1 est prévu pour le deuxième trimestre de 2008.

La deuxième phase de Beware autorisera l'envoi électronique recommandé et signé des avis rectificatifs. Beware 2 prévoit une signature électronique de l'avis rectificatif à l'aide de l'application Sepia. L'envoi de l'avis rectificatif aux employeurs ou à leur secrétariat social via l'e-Box*, au format PDF ou XML, assurera le statut de recommandé. Beware 2 est prévu pour 2009.

iBoss

Instrument de travail pour les services d'inspection de l'ONSS



Pour les services d'inspection de l'Office National de Sécurité Sociale, Smals a optimisé le projet iBoss en 2007. iBoss signifie " Inspection Belgian Office of Social Security ".

iBoss modernise les applications électroniques dédiées à la gestion des enquêtes au sein des services d'inspection de la Sécurité Sociale. iBoss, les services d'inspection peuvent mener des enquêtes et clairement tenir à jour l'évolution de ces dernières. L'application permet de facilement ajouter des documents et procure une interface entre différentes cellules d'enquête. En outre, les inspecteurs peuvent y consulter les déclarations de la DmfA.

Smals a créé l'application iBoss en remplacement de l'actuel système DBEO* des services d'inspection de l'ONSS. En 2007, Smals a intégré les rapports d'enquête d'iBoss avec le dossier électronique des employeurs et a ajouté des contrôles techniques ainsi que des possibilités pour enquêter sur les " silencieux ", i.e. les employeurs qui ne remplissent pas leur déclaration trimestrielle.



Le projet pluriannuel GSPR (Gestion de la Surveillance des Procédures de Recouvrement) simplifiera et accélérera les procédures judiciaires de l'Office National de Sécurité Sociale.

Il permettra à l'Office National de Sécurité Sociale de motiver à tout moment la réclamation d'un certain montant et d'indiquer les démarches déjà entreprises à cette fin. Ce projet englobe l'intégration de diverses banques de données, un dossier électronique par employeur et un suivi automatique des délais de paiement.

En 2007, dans l'élan d'automatisation, Smals a réduit la quantité d'informations qui étaient encore introduites manuellement dans le système GSPR. Elle y a en outre intégré la mise à jour et l'adaptation automatiques des délais de rappel.

Pontes

Optimisation de l'échange de données entre la Perception et le recouvrement judiciaire



Pour l'Office National de Sécurité Sociale, Smals a débuté le projet Pontes en 2007.

Pontes jettera des ponts électroniques entre le Service Perception et le Service Juridique de l'ONSS. Le Service Perception est responsable du suivi financier à l'Office National, tandis que le Service Juridique opère un suivi de toutes les démarches judiciaires. Ces deux services travaillent régulièrement sur les mêmes dossiers. Le projet Pontes a ainsi pour objet d'assouplir et d'automatiser la collaboration entre ces deux services de manière à augmenter l'efficacité et l'orientation résultat.

En 2007, Smals a analysé la séparation, la communication et la collaboration entre le Service Perception et le Service Juridique et a préparé la mise en place de banques de données intégrées. Sur la base de son analyse et de l'orientation résultat souhaitée, Smals modernisera l'informatique entre les deux services.

Business Intelligence Platform



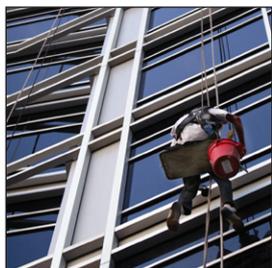
Par ordre de l'Office National de Sécurité Sociale, Smals a développé une Business Intelligence Platform en 2007.

L'Office National de Sécurité Sociale génère des statistiques sur les données de rémunération et de temps de travail des employeurs et des travailleurs. Le service des statistiques utilise ces chiffres dans plusieurs brochures qui offrent des réponses aux questions de divers partenaires. Dans ce contexte, la Business Intelligence Platform constitue un outil moderne grâce auquel les chiffres de sélections personnalisés sont directement traduits en statistiques. Pour ce faire, elle recueille les données nécessaires dans différentes bases de données et peut présenter ces données sous plusieurs angles.

En 2007, Smals a analysé les besoins de l'ONSS pour une Business Intelligence Platform. Elle a ensuite installé l'infrastructure technique requise. L'exploitation de la plate-forme est prévue en 2008.

Adhésion Coprev au réseau de la Sécurité Sociale

Adhésion des Services de Prévention et de Protection au réseau de la Sécurité Sociale



En 2007, Smals a développé une application reliant les Services de Prévention et de Protection au travail (Coprev) à la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.

Chaque employeur doit disposer d'un service de prévention et de protection au travail. Ce service, interne, partagé avec d'autres entreprises ou externe, examine la cause des accidents de travail, identifie les risques au travail et dresse chaque année un plan d'action visant à réduire les risques physiques sur le terrain.

Via l'application développée par Smals, les services externes de protection au travail tiennent l'Office National de Sécurité Sociale informé des entreprises qui les rejoignent ou les quittent. De son côté, l'Office National de Sécurité Sociale, par le biais de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, fait savoir quels travailleurs sont actifs pour les entreprises affiliées dans la période concernée.

Procès-verbal électronique



En 2007, Smals a étudié les possibilités du procès-verbal électronique, également dénommé ePV.

Grâce au projet ePV, les services d'inspection de l'Office National de Sécurité Sociale, le Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale mais aussi l'Office National de l'Emploi et le Service Public Fédéral Sécurité Sociale pourront remplir un procès-verbal électronique. L'ePV présentera toutes les options de saisie possibles lors de l'établissement d'un procès-verbal. L'application délivrera les ePV à un endroit central, où ils pourront être consultés par les autres services concernés. En outre, les ePV seront automatiquement transmis aux auditorats.

En 2007, Smals a élaboré un Proof of Concept pour l'ePV. Ce document servira de base au développement d'un projet-pilote ePV en 2008.

DRS

Déclaration de risque social

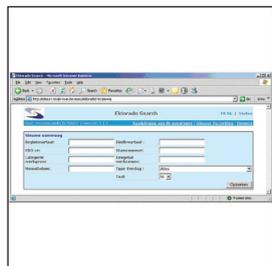


En 2007, Smals a apporté son soutien à l'optimisation du projet DRS (Déclaration de Risque Social) avec de nouvelles applications notables.

Les risques sociaux tels le licenciement, l'accident de travail ou la maladie de longue durée doivent être déclarés à différentes institutions de la Sécurité Sociale. Les employeurs, secrétariats sociaux, prestataires de services et secrétariats full-service envoient des informations sur le chômage, les indemnités, les accidents de travail et les maladies professionnelles.

Avec DRS Web, cet échange de données se déroule électroniquement par le biais du portail de la Sécurité Sociale www.socialsecurity.be. Il est possible d'échanger des volumes de déclarations plus importants dans DRS Batch*.

Smals gère les serveurs de la DRS et assure l'installation, le support et l'exploitation de l'application. En 2007, Smals a implémenté C4-Dimona dans la DRS pour que, lors de la déclaration d'un licenciement, l'employeur puisse immédiatement clôturer la fiche d'emploi du collaborateur concerné. Smals a également simplifié la déclaration de chômage dans la DRS. Les applications de la DRS relatives aux accidents de travail ont été adaptées en 2007 à la suite de plusieurs changements de lois.



Smals a lancé le projet Eldorado en 2007 pour les inspecteurs de l'Office National de Sécurité Sociale des Administrations Provinciales et Locales.

Eldorado est un outil qui aide les inspecteurs ONSSAPL à préparer leur inspection chez un employeur. Via Eldorado, les inspecteurs demandent les sous-totaux de déclarations trimestrielles d'employeurs sélectionnés dans la DmfA, et ce sur plusieurs trimestres. L'inspecteur introduit les paramètres pour son enquête et l'application web Eldorado transmet tous les tableaux de résultats demandés vers l'e-Box* de l'inspecteur. Eldorado prévoit en outre un lien direct avec l'application Demeco* dans laquelle les inspecteurs peuvent comparer les données qu'ils ont demandées avec des modifications éventuelles, très récentes dans la DmfA.

Smals a d'abord analysé les besoins réels des inspecteurs et les a développés en use cases de manière à ce que le résultat final offre la plus grande valeur ajoutée aux inspecteurs. Smals offre d'ores et déjà la possibilité de demander 7 agrégats standard ou sous-totaux de la DmfA, facilement lisibles, modifiables et utilisables pour enquête. Sept tableaux complémentaires sont prévus.

Service Center Allocations familiales ONSSAPL



En 2007, Smals a optimisé le Service Center pour les allocations familiales de l'Office National de Sécurité Sociale des Administrations Provinciales et Locales.

Le Service Center, chargé de résoudre les affaires routinières afin de délester les gestionnaires de dossiers de l'Office National, souffrait clairement d'un manque de personnel et travaillait avec des moyens limités pour un groupe restreint de gestionnaires de dossiers.

En concertation avec l'Office National, Smals a premièrement optimisé le Service Center pour les allocations familiales. Dans une phase suivante, la capacité du Service Center sera élargie de manière à ce qu'il puisse venir en aide à la totalité de ses contacts. Une réorganisation de l'accueil s'ensuivra. Une équipe d'Eranova, le centre de contact de Smals, soutient la mise sur pied du Service Center à l'Office National.

Extranet de la Sécurité Sociale



En 2007, Smals a optimisé la sécurisation de l'extranet de la Sécurité Sociale.

L'extranet de la Sécurité Sociale a pour objet de répondre au besoin croissant d'échange d'informations entre les institutions de la Sécurité Sociale. En même temps, il fait office de grande porte d'accès sécurisé à internet. Outre une protection via de nombreuses mesures de sécurité, l'extranet offre une messagerie électronique et une liste d'adresses, un accès à des réseaux externes, la possibilité d'héberger un site web public ou une application publique ainsi qu'un service Virtual Private Network* pour les collaborateurs qui désirent consulter des informations internes à distance et en toute sécurité. Les institutions reliées peuvent réaliser tous leurs échanges administratifs sur l'extranet, à l'exception des données sociales personnelles des citoyens, lesquelles sont échangées par l'intermédiaire de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.

En 2007, Smals a optimisé le service antispam sur extranet. L'infrastructure antivirus pour le service e-mail via l'extranet a été modernisée. En outre, Smals a lancé la migration de toutes les connexions avec extranet vers une structure supportant davantage d'information et d'options de sécurisation. Enfin, Smals a organisé un " Disaster Recovery Test " ainsi qu'un scanning de sécurité sur extranet.



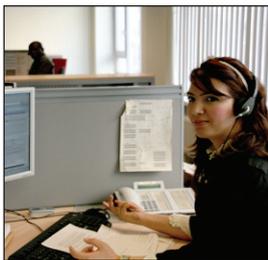
En 2007, Smals a peaufiné le projet Primaweb pour le service public de Programmation Intégration Sociale. Ce dernier propose gratuitement l'application aux CPAS afin de les intégrer dans le réseau électronique de la Sécurité Sociale.

Primaweb relie tous les CPAS du pays au service public de Programmation Intégration Sociale. Lors d'une demande de revenu d'intégration, un CPAS peut immédiatement contrôler l'identité et le domicile légal du demandeur dans Primaweb. Lors d'une demande d'un citoyen confronté à des problèmes financiers, Primaweb calcule automatiquement le revenu d'intégration de ce dernier et assure la délivrance des attestations nécessaires.

Afin de préserver la convivialité et la clarté de Primaweb, Smals recueille les commentaires de toutes les institutions qui en font usage. Après concertation, Smals développe des innovations pour Primaweb sur la base des meilleures suggestions. Le centre de compétences Usability joue un rôle considérable. Bientôt, Smals développera également l'échange automatique d'attestations avec les fonds d'allocations familiales et les mutualités. En 2007, Smals a offert son support technique aux institutions pour intégrer leurs systèmes informatiques dans le réseau Primaweb.

Handihelp

Centre de contact pour personnes handicapées



En 2007, Smals a exploité le centre de contact Handihelp pour le service public fédéral Sécurité Sociale.

Le centre de contact Handihelp est là pour répondre à la demande d'accessibilité rapide du service Allocations aux Personnes handicapées du service public fédéral Sécurité Sociale. Handihelp est une application de Customer Relationship Management*. Lors d'un appel téléphonique, les collaborateurs du service public peuvent rapidement invoquer des données clients ou en créer directement. Les nouvelles données clients sont directement encodées dans le système afin que tous les collaborateurs disposent des informations les plus récentes. Handihelp reçoit et traite de manière centralisée tous les e-mails, appels téléphoniques et lettres du service.

Handihelp tourne sur l'infrastructure de Smals, qui est responsable de l'exploitation de l'application. Les collaborateurs de Smals offrent un support technique lorsque nécessaire. Bucom, le bureau de communication de Smals, collabore avec le centre de contact Eranova pour le matériel didactique et la formation des utilisateurs-clés de Handihelp.

Courrier Cabinet

Traitement postal

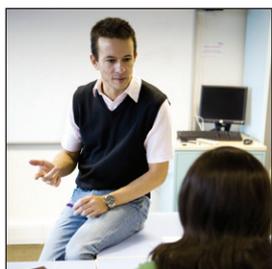


En 2007, Smals a optimisé l'application " Courrier Cabinet " du service public fédéral Sécurité Sociale.

Cette application envoie des lettres scannées des cabinets ministériels aux services responsables. Ainsi, ils sont rapidement tenus au courant des évolutions et des changements et peuvent formuler des réponses sans attendre. De plus, les lettres scannées permettent de réduire la paperasserie.

Smals veille à la confidentialité des lettres scannées et offre un support technique pour que le système fonctionne de manière optimale.

FSE gestion de projets



Pour les service public de Programmation Intégration Sociale, Smals a lancé en 2007 une application informatique de dernier cri destinée aux projets d'intégration locaux sur le marché du travail dans le cadre du Fonds social européen.

Avec le FSE (Fonds social européen), l'Union européenne finance une multitude de projets d'intégration professionnelle parmi ses États membres. En Belgique, le SPP Intégration sociale coordonne et soutient les projets d'intégration initiés par les CPAS, certaines asbl et divers organismes.

Grâce à ces projets, les bénéficiaires d'un revenu d'intégration peuvent être formés, encadrés et décrocher un véritable emploi.

En 2007, Smals a rapidement fourni un logiciel convivial. Dans la première phase de la gestion de projet FSE, les CPAS pouvaient déjà introduire en ligne par projet le nombre de participants et le nombre d'heures de formation professionnelle afin de faire une demande de subventions. Dans cette première phase également, Smals avait prévu un mécanisme de contrôle pour un comité de sélection du service public de Programmation Intégration Sociale.

Plus tard, les données d'identification des personnes impliquées dans un projet FSE pourront être introduites dans l'application. Celle-ci vérifiera alors directement, sans charge additionnelle pour les collaborateurs, si les participants entrent bien en ligne de compte pour le FSE. Ensuite, Smals installera une quatrième option permettant d'enregistrer toutes les prestations des participants et du personnel d'encadrement dans un projet FSE. Enfin, chaque trimestre, l'application FSE Gestion de projets communiquera des chiffres à l'Union européenne et autorisera un bilan final contenant les frais salariaux, mais aussi les frais administratifs, les frais bureautiques et les investissements. Au final, l'Union européenne pourra non seulement auditer l'utilisation de ses moyens, mais aussi contrôler pendant combien de temps les participants subventionnés restent sur le marché du travail après coup.

Fonds mazout



En 2007, Smals a développé pour le compte du service public de Programmation Intégration Sociale une application informatique pour l'attribution automatique de subventions relatives au mazout.

A la demande des citoyens, les CPAS introduisent des dossiers de subside au service public de Programmation Intégration Sociale. Lorsqu'un dossier est approuvé, le Fonds mazout subventionne l'achat de mazout de chauffage. Le traitement de ces dossiers de subside se déroule bien plus rapidement.

Smals a relié le Fonds mazout à la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale. La nouvelle application contrôle les critères valides d'obtention de subsides et calcule en outre son montant en utilisant l'information disponible dans le réseau de la Sécurité Sociale. Enfin, elle produit un historique de toutes les allocations et leurs demandes, de même que des statistiques et des informations permettant aux CPAS de suivre l'emploi des avances issues du fonds mazout.

Centre de connaissances ONAFTS



En 2007, à la demande de l'Office National d'Allocations Familiales pour Travailleurs Salariés, Smals a élaboré des plans pour un centre électronique de connaissances.

Juridiquement, le système belge d'allocations familiales repose sur des articles de loi, des arrêtés royaux, des circulaires ministérielles et autres avis internes. Sur le terrain, cette base juridique doit toutefois pouvoir être interprétée par divers organismes de paiement. L'Office National d'Allocations Familiales pour Travailleurs Salariés veut-il s'assurer que cette interprétation soit partout identique pour que tous les citoyens bénéficient des mêmes droits. La meilleure manière d'atteindre cet objectif est de créer un centre de connaissances en ligne. Pour ce faire, l'Office National a jeté son dévolu sur Smals.

En concertation avec des représentants de l'Office National d'Allocations Familiales pour Travailleurs Salariés, Smals a explicité les objectifs de ce centre de connaissances. Plusieurs groupes cibles tels que les collaborateurs internes, les travailleurs de terrain, les groupes d'intérêts, la magistrature, les avocats et les citoyens doivent pouvoir retrouver sous forme condensée les informations dont ils ont besoin. Par conséquent, non seulement tous les textes de loi relatifs aux allocations familiales doivent être intégrés dans le centre de connaissances, mais en plus les informations proposées doivent rester lisibles et utilisables de façon très générale. Une fonction de recherche, un encodage aisé des nouvelles informations et un " média actualités " seront également prévus. Le centre de compétences Usability de Smals veille à la convivialité du projet, tandis que le centre de compétences Test Support Center testera amplement le centre de connaissances avant son lancement.

Infrastructure Argo

SIGeDIS



Smals installe une infrastructure performante auprès de son institution membre Sigedis pour la nouvelle application informatique Argo.

Sigedis reprendra les activités de CIMIRE et gèrera les données de carrière de tous les travailleurs de Belgique. Sur la base de ces informations, Sigedis transmettra des données d'identification de personnes dans des applications développées par Smals, telles que Dimona et la Déclaration multifonctionnelle. Pour conserver des données sur tous les travailleurs belges, une énorme infrastructure ICT* et des applications de qualité sont nécessaires.

Smals prévoit ainsi des serveurs, des lignes de communication et un réseau dans son data center afin d'héberger l'application ARGO. Elle assure l'installation, la configuration* et le back-up, et s'occupera de la gestion, de la maintenance et du monitoring* de l'application. Elle procure en outre les postes de travail, les serveurs et un helpdesk pour les bureaux de Sigedis. Enfin, elle prévoit des connexions Virtual Private Network sécurisées pour les ordinateurs portables des collaborateurs de Sigedis.

Plate-forme eHealth



Fin 2005, la plate-forme eHealth a été lancée, une plate-forme sécurisée pour l'échange de données dans le secteur des soins de santé. Vu son succès, la plate-forme est depuis sans cesse étoffée de nouveaux services et applications.

Elle offre l'accès à de nombreux services électroniques pour les institutions et les professionnels du secteur des soins de santé. Ainsi, elle augmente la collaboration au sein du secteur. Dans le cadre de leurs compétences, les docteurs, dentistes, hôpitaux généraux et autres partenaires des soins de santé peuvent utiliser des services électroniques développés par l'un des partenaires de la plate-forme d'information. À terme, www.behealth.be offrira également l'accès aux citoyens et patients.

Smals offre un support ICT* pour la plate-forme eHealth et coordonne l'ajout de nouveaux services pour les partenaires de la plate-forme. Eranova, le centre de contact de Smals, assure le support technique en répondant aux questions des utilisateurs de la plate-forme eHealth.

Smureg & Pitreg

Suivi des interventions SMUR



Par ordre du service public fédéral Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement, Smals a optimisé l'application Smureg et sa partie Pitreg en 2007.

Les applications Smureg et Pitreg facilitent la déclaration des interventions SMUR. Après chaque intervention, le responsable de l'hôpital remplit une fiche standard en ligne. Quotidiennement, Smureg et Pitreg envoient toutes les fiches standard au service public fédéral Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement, lequel dispose ainsi d'un aperçu complet des interventions réalisées par les unités SMUR dans l'ensemble du pays.

Smals a fait en sorte que Smureg soit plus rapide. Grâce à des tests de charge quant au nombre de transactions, d'utilisateurs et d'enregistrements et à un monitoring* de qualité, Smureg et sa partie Pitreg sont devenues nettement plus conviviales. Smals a testé les temps de réaction, l'utilisation de la mémoire, la charge du processeur et la répartition de charge* et a ensuite optimisé les deux applications.

Vesta

Optimisation des flux de communication pour l'aide familiale et les soins à domicile



En 2007, Smals a débuté le développement de l'application Vesta pour la Vlaams Agentschap Zorg & Gezondheid.

La Vlaams Agentschap Zorg & Gezondheid souhaite un système d'échange électronique de données avec divers services d'aide familiale et de soins à domicile. Cet organisme soutient et subventionne des maisons de repos, des hôpitaux, des réseaux palliatifs, des services de garde et des soins infirmiers à

domicile. Vesta modernisera les flux de communication de l'agence avec plusieurs services d'aide familiale et de soins à domicile. Vesta vise une plus rapide évaluation des besoins en matière de soins sur le terrain, une collaboration accrue entre diverses initiatives de soins à domicile et davantage de possibilités d'évaluation. Ce projet cadre dans la stratégie visant à permettre aux citoyens d'habiter leur domicile le plus longtemps que possible. A cette fin, des soins à domicile optimaux, coordonnés et soutenus par la Vlaams Agentschap Zorg & Gezondheid sont nécessaires.

Vesta sera en liaison avec la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale et le service public fédéral Finances. L'application rassemblera les données saisies par les services de soins à domicile et calculera automatiquement les subsides que paiera la Vlaams Agentschap Zorg & Gezondheid. Seuls des utilisateurs reconnus disposeront d'un login personnel pour accéder à Vesta, qui sera en outre sécurisée sur www.behealth.be, le portail des soins de santé.

Contributions

Perception des contributions à la sécurité de la chaîne alimentaire



Pour le compte de l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA), Smals a pris en charge en 2007 le processus de perception des contributions issues du secteur de l'alimentation pour la sécurité alimentaire.

L'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire veille à la sécurité des denrées alimentaires en Belgique. Pour ce faire, elle contrôle la chaîne entière depuis l'agriculteur au magasin de sorte que chacun rivalise avec des aliments sûrs. L'agence est financée par l'État, mais aussi par des rétributions pour certains de ses services et par des contributions annuelles payées par diverses entreprises de la chaîne alimentaire.

Smals a développé une application sur www.favv-fin.be permettant aux entreprises du secteur de l'alimentation de déclarer leurs activités en ligne à l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire. Les consultations et les historiques de déclarations sont consultables en ligne. Smals a également développé et exploité les bases de données pour le processus de perception. En parallèle avec la possibilité de déclaration électronique, Smals s'est aussi chargée du contenu, de la rédaction, de l'impression et de l'envoi de formulaires papier. Ceux-ci sont envoyés à 250 000 entreprises de la chaîne alimentaire. Toutes les réponses sur papier sont scannées par Smals. Les entreprises qui ont des questions quant à leur déclaration peuvent se tourner vers le site web www.favv.be, mais également s'adresse au centre de contact Eranova mis à disposition par Smals. Enfin, Smals présente à l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire des rapports sur le déroulement de la campagne. Le projet Contributions est le résultat d'une collaboration entre le service Développement des applications, le Bureau de Communication Bucom et Eranova, le centre de contact de Smals.

Backlog



En 2007, Smals a offert son support à l'Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé pour l'optimisation administrative de l'application Mesea.

Annuellement, l'Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé gère quelque 12000 dossiers d'approbation ou de prolongation d'approbation de médicaments et de leurs variantes. En raison d'imperfections sur le plan de la disponibilité et de la performance de l'application Mesea utilisée par l'agence, une optimisation s'est imposée.

Smals a envoyé une équipe pour évaluer les besoins de l'Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé et de développer un plan d'action. Mesea migrera vers un environnement plus stable, afin que l'administration puisse se dérouler de manière optimale. Le projet s'étendra jusque 2010.

Aline

Déclarations de systèmes d'alarme



En 2007, avec le service public fédéral Intérieur et Fedict, Smals a lancé le développement d'Aline, à savoir Alarm Information Exchange.

Avec Aline, les citoyens, entreprises et centrales d'alarme pourront déclarer en ligne leurs systèmes d'alarme à la police. Ces données sont ensuite enregistrées sous forme de code sécurisé auprès du service public fédéral Intérieur. De son côté, dans le cadre de ses interventions, la police fédérale peut rapidement accéder aux données d'adresse codées et exactes ainsi qu'aux caractéristiques des systèmes d'alarme utilisés. Les agents de la police fédérale seront ainsi en mesure de mieux exécuter leur travail. Après le

lancement d'Aline, une déclaration sur papier de systèmes d'alarme ne sera plus nécessaire.

L'application développée par Smals transmet quotidiennement une copie des déclarations de systèmes d'alarme au SPF Intérieur. Elle crée des statistiques et contrôle les adresses introduites par le biais d'un lien avec le portail fédéral et le portail de la Sécurité Sociale.

Source authentique Huissiers de justice



En 2007, Smals a prêté son soutien au lancement de son application Source authentique Huissiers de justice pour Fedict.

Cet outil gère les données de tous les huissiers de justice, candidats-huissiers de justice et leurs collaborateurs ; il permet de reconnaître un huissier de justice qui souhaite utiliser un service électronique. Smals a développé une application pour la gestion de la Source authentique Huissiers de justice ainsi qu'un service pour sa consultation dans le cadre de la gestion des accès.

L'application Source authentique Huissiers de justice tourne sur l'infrastructure de Smals. Les serveurs, les bases de données, l'espace de stockage, le réseau et les systèmes de backup garantissent un service électronique performant. Parallèlement, Smals se charge de la sécurisation des données échangées via l'application.

NJR

Echange international de casiers judiciaires



Par ordre de Fedict, Smals a conçu un outil de communication internationale pour le registre juridique national.

Via le registre juridique national, développé par le service public fédéral Justice, les départements de justice européens échangent des informations sur les condamnations et les condamnés. Le projet est né d'une collaboration entre la Belgique, la France, l'Allemagne et l'Espagne, mais s'élargit sensiblement avec de nouveaux départements de justice européens.

Pour le registre juridique national, Smals a développé une application de communication en 2007, destinée à coordonner les flux d'information avec d'autres pays.

Hosting prototype federal service bus



Smals gère pour le compte de Fedict un prototype du federal service bus, une plate-forme d'échange d'informations entre services publics fédéraux.

Le federal service bus supporte deux grandes applications : registre juridique national et eDepot. Via le registre juridique national, les départements de justice de divers pays européens échangent des informations sensibles sur les condamnations.

eDepot, qui a obtenu l'an passé un e-government award, a été développé pour le compte de l'Agence pour la simplification administrative afin d'accélérer la création d'entreprises. Fedict a chargé Smals du support de eDepot. Pour eDepot, Smals héberge une application pouvant puiser des informations dans diverses sources authentiques comme le registre national et la Banque Carrefour des entreprises.

Smals gère et contrôle le prototype du federal service bus.

e-Communities et e-Workspace



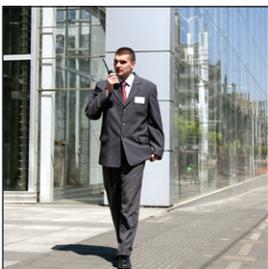
Grâce à son savoir-faire technique, Smals soutient les plates-formes e-Communities et e-Workspace.

e-Communities est une plate-forme électronique commune pour les fonctionnaires fédéraux. La gestion des connaissances et la collaboration constituent les mots-clés d'e-Communities, une plate-forme utilisée par des fonctionnaires de plus de 50 institutions. L'application offre la gestion des documents et des tâches, prévoit un espace pour des forums de discussion et dispose d'un moteur de recherche ainsi que de canaux procurant des nouvelles. e-Workspace offre en outre, aux agents de la Sécurité Sociale, une plate-forme sécurisée accessible par le biais d'internet pour distribuer des documents.

Smals héberge les plates-formes e-Communities et e-Workspace sur son infrastructure et apporte son support aux nombreux utilisateurs. Smals assure également les innovations et les mises à jour des deux plates-formes.

Vigilis et guichets électroniques

Soutien de la sécurité privée



Par ordre du service public fédéral Intérieur, Smals a conçu en 2007 trois nouveaux guichets électroniques pour le site web www.vigilis.be.

Vigilis regroupe toutes les informations relatives à la sécurité privée qui, contrairement à la sécurité publique, est organisée par des sociétés privées. Les citoyens, les utilisateurs de systèmes d'alarmes, les entreprises, les sociétés de gardiennage et leurs clients, les détectives privés et les services de police peuvent s'adresser aux guichets " gardiennage ", " sécurité ", " recherches privée " et " consultance en sécurité " du site www.vigilis.be pour des questions

à propos de la sécurité privée.

Les trois nouveaux guichets électroniques que Smals a mis au point, à savoir " Registre des services de sécurité ", " Écoles et attestations " et " Prescreening " simplifient la collaboration qu'autorise Vigilis entre le service public fédéral Intérieur et les sociétés de sécurité reconnues. Smals a également organisé des cours pour intégrer les guichets électroniques dans les rouages du service public fédéral Intérieur.

Guichet électronique Registre des services de sécurité

Jusqu'au lancement du guichet électronique " Registre des services de sécurité ", les services de sécurité privés devaient tenir un registre écrit. Chaque contrôle de sécurité, privation de la liberté de personnes ou usage de sprays et de menottes peut être enregistré en ligne via Vigilis. Le service public fédéral Intérieur peut maintenant consulter bien plus rapidement et aisément les faits enregistrés. Seules les personnes préalablement mandatées ont accès à l'application.

Guichet électronique " Écoles et attestations "

Seules les organismes de formation agréés peuvent organiser des cours sur la sécurité et la surveillance. Le service public fédéral Intérieur approuve au préalable l'instructeur et le matériel didactique, doit connaître le lieu et l'horaire des cours, les participants et leurs résultats. Grâce au guichet électronique " Écoles et Attestations ", des organismes de formation agréés peuvent maintenant envoyer ces informations sous forme électronique. Le service public fédéral Intérieur reçoit ainsi automatiquement un aperçu des cours sur la surveillance et la sécurité, associés à leurs participants. Ici aussi, seuls les personnes mandatées ont accès au guichet électronique.

Guichet électronique " Prescreening "

Le guichet électronique " Prescreening " permet aux sociétés de sécurité privées de demander électroniquement un prescreening au service public fédéral Intérieur. Ce dernier contrôle alors si les candidats aux firmes de sécurité ne sont pas connus des services de police. L'entreprise de sécurité obtient les résultats de l'enquête via le guichet électronique. À l'instar des autres guichets électroniques, Prescreening est très convivial. L'information est entièrement visible sur un écran de 17 pouces, avec une rapide transition entre les pages. La structure de la navigation des guichets électroniques a bénéficié d'une attention toute particulière.

Vodka

Informatisation de la cellule Football



En 2007, Smals a lancé le système Vodka pour la cellule Football du service public fédéral Intérieur.

La cellule Football informe et sensibilise les supporters de football et fait en sorte que tous les spectateurs puissent assister à un match en toute sécurité. La cellule veille à l'application de la loi football. Les clubs de football envoient des données papier à la cellule Football concernant l'infrastructure, les personnes de contact et les infractions à la sécurité. A présent, avec le système informatique Vodka, cela n'est plus nécessaire, car toutes les données sont traitées électroniquement. L'application Vodka permet donc à la cellule Football de voir plus rapidement certains dossiers et donc de préparer ses inspections de manière plus ciblée.

Smals a conçu l'application Vodka, qui permet aux clubs de football de transmettre leurs données à la cellule Football de manière électronique et conviviale. La cellule Football peut ensuite obtenir rapidement un aperçu synoptique de ces données présentes dans la banque de données.

BeSafe

Informations sur le web concernant la sécurité et la prévention



En 2007, Smals a développé la première phase du site web www.besafe.be pour le service public fédéral Intérieur.

La Direction générale Sécurité et Prévention du service public fédéral Intérieur souhaite proposer sur www.besafe.be toutes les informations relatives à la sécurité et la prévention. Les nouvelles, la législation et les campagnes spéciales y seront clairement présentées au citoyen. Le site web décrira clairement les avantages fiscaux liés aux investissements dans la prévention et la sécurité.

BeSafe remplacera le site web actuel www.vps.fgov.be de 2003, qui ne répond plus aux critères plus sévères de la Direction générale Sécurité et Prévention. Smals se charge de développer le successeur, davantage orienté utilisateur et sur lequel des informations peuvent facilement être ajoutées.



En 2007, Smals a optimisé l'application pour les tarifs téléphoniques sociaux de l'IBPT, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.

L'application STTS (Sociale Telefontarieven ou Tarifs Téléphoniques Sociaux) veille à l'octroi correct des tarifs téléphoniques sociaux. Cette application web permet aux opérateurs des télécommunications d'introduire une demande de tarif téléphonique social au nom des citoyens. L'IBPT traite et contrôle ces demandes électroniquement grâce à une connexion de l'application STTS à la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale. Si la Banque Carrefour n'a pas pu fournir une réponse complète en raison d'un manque d'information, le système génère les formulaires nécessaires que les collaborateurs de l'IBPT envoient ensuite aux citoyens.

Bucom, le bureau de communication de Smals, a créé en 2007 un manuel d'utilisation en ligne pour STTS. Smals a également géré l'accès à l'application et en a assuré le monitoring*. Conjointement avec l'IBPT, Smals met son centre de contact Eranova à disposition de 7 heures à 20 heures pour répondre aux questions techniques et de fond. Enfin, Smals a lancé une campagne afin d'informer les opérateurs des télécommunications sur la nouvelle application STTS.

Paperless Douane & Accises



En 2007, Smals a assisté les utilisateurs de l'application Paperless Douane & Accises pour le service public fédéral Finances. L'usage de l'application est obligatoire depuis le 4 février 2008.

Paperless Douane & Accises est un système d'échange d'informations autorisant des analyses de risques et des contrôles plus ciblés à la douane. Ce système fonctionne avec une seule licence pour tous les Etats membres européens, un système contrôlé et automatisé d'importation/exportation, et fait office de guichet électronique unique pour toutes les parties impliquées dans l'importation et l'exportation.

En 2007, Smals a déployé son expertise technique pour assurer le support des utilisateurs de l'application Paperless Douane & Accises. Le centre de contact Eranova de Smals a soutenu la gestion des accès et le chargement des certificats.



Services 2007

Table des matières

Centres de compétences

Gestion des utilisateurs et des accès	30
Test Support Center	31
Utilisabilité	
Data Quality	32
Bucom	
Eranova	33
Business Proces Reengineering	
Customer Relationship Management	34

Services

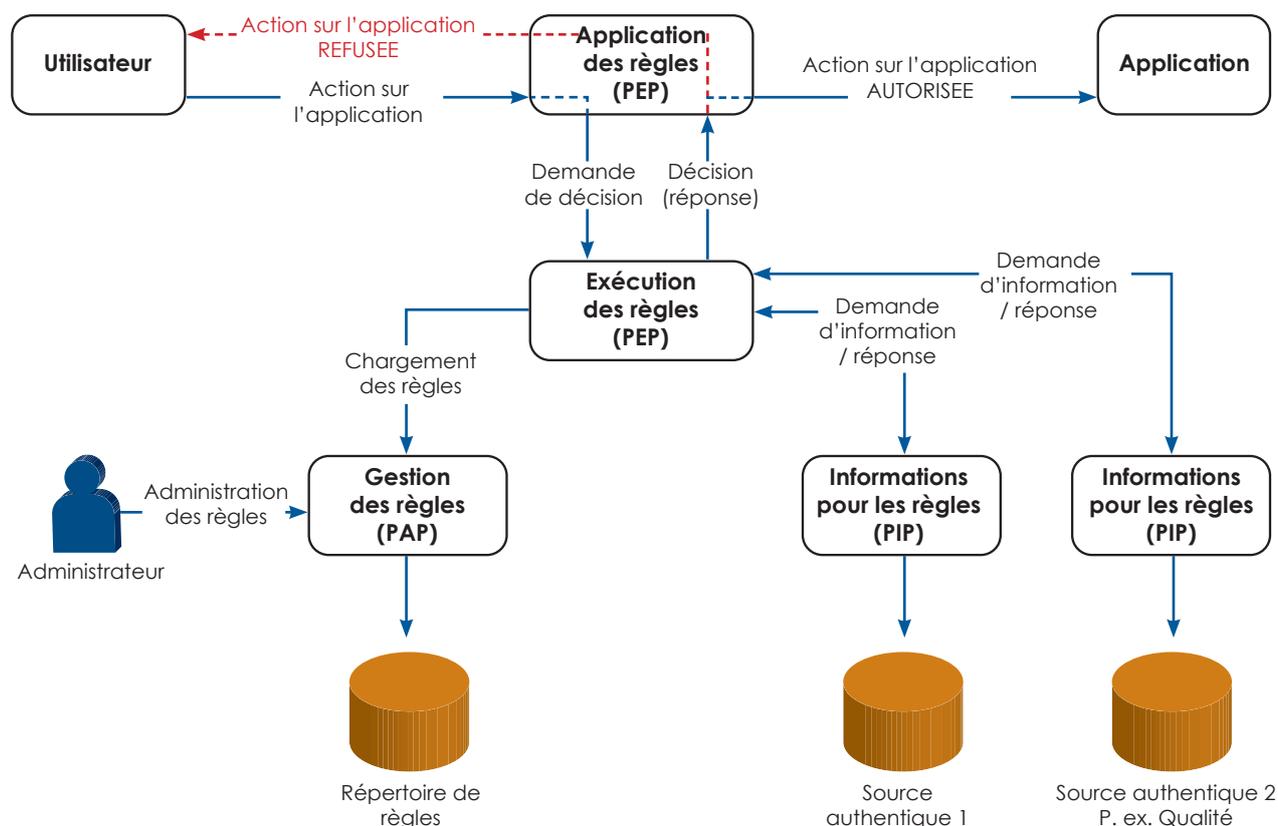
Développement d'applications et gestion	35
Sécurité de l'information	
Sécurisation des accès pour services web	36
Reusable Business Objects	
Business Intelligence	
Web Design	
Web Content Management	37
Data center	
Outsourcing gestion de l'informatique	38
Gestion des serveurs	
Hosting	39
Virtual Private Network	
Pages personnelles	40
Outsourcing personnel	
Generic Data Framework	41
Numéro de ticket unique	
Appendix Codes	

Gestion des utilisateurs et des accès

Un module intégrable fiable et flexible pour le contrôle des accès aux services électroniques constitue un élément fondamental pour l'e-gouvernement. Ce n'est qu'après l'identification que les institutions publiques peuvent échanger des informations sensibles avec des groupes cible spécifiques comme les médecins, les huissiers, des entreprises spécifiques ou leurs secrétariats sociaux.

Le User Management* veille à ce que les personnes n'aient accès qu'à l'information ou aux transactions pour lesquelles elles sont compétentes. En fonction de la confidentialité de l'information, la sécurisation peut s'accroître graduellement. Le User Management est basé sur le Policy Enforcement Model et repose sur 4 modules de base :

- le Policy Enforcement Point (PEP) intercepte l'action exécutée et demande une décision d'autorisation;
- le Policy Decision Point (PDP) prend une décision d'autorisation sur la base des règles d'accès existantes (PAP) et diverses sources (PIP) et communique la décision au Policy Enforcement Point (PEP);
- le Policy Administration Point (PAP) gère les règles d'accès;
- le Policy Information Point (PIP) fournit l'information de base pour le contrôle des accès en consultant des sources authentiques.

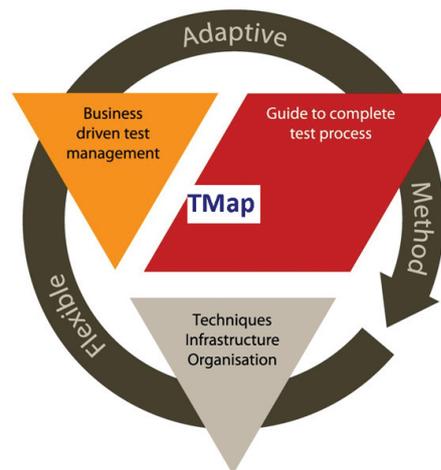


Le User Management a été conçu dans le but de garantir une performance optimale. Le temps de réponse maximal accepté est de 1 seconde sous une charge maximale. Le modèle de Policy Enforcement suivi permet une décentralisation maximale auprès des institutions publiques.

Test Support Center

Le Test Support Center veille à une meilleure qualité des produits et des services en analysant et en résolvant à temps d'éventuelles défaillances dans des applications informatiques. Une optimisation de la qualité des services informatiques diminue les frais de maintenance et améliore l'image du donneur d'ordre.

Grâce à son Test Support Center, Smals met à disposition des conseillers en tests. Ils évaluent les structures de test existantes et proposent des améliorations. Les conseillers en tests ajoutent également des propositions à l'application, enseignent des méthodes de test et assurent le coaching de son utilisation. Ils peuvent enfin aussi offrir un support lors du recrutement de spécialistes de tests.



Utilisabilité

Smals dispose d'une équipe d'experts en utilisabilité avec une expérience de plusieurs années qui appliquent les standards internationaux en convivialité. Les applications informatiques très conviviales permettent d'augmenter la motivation et le rendement au travail et encouragent une utilisation fréquente.

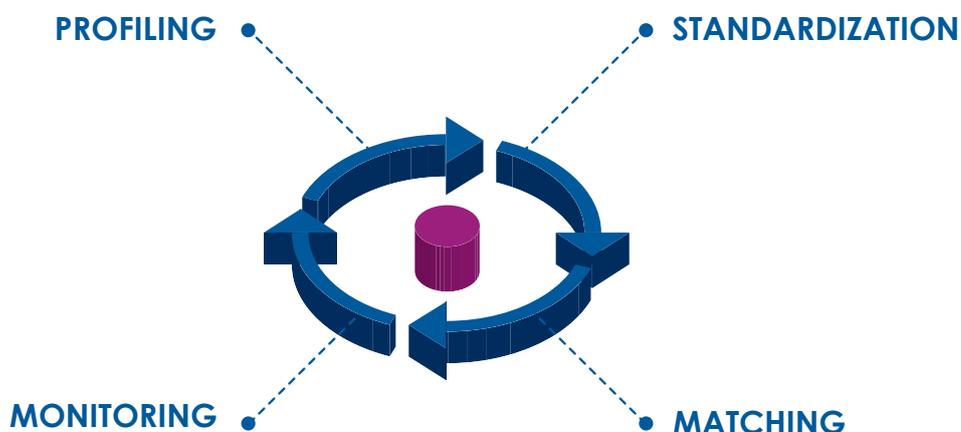
Dès le développement de nouveaux services, les experts en utilisabilité peuvent déjà faire part de leurs conseils en matière de convivialité. Ils évaluent l'utilisabilité d'applications existantes et proposent des adaptations. Les experts de Smals forment également les développeurs pour qu'ils accordent davantage d'attention à l'utilisabilité pour les citoyens, les entreprises ou les professionnels.



Data Quality

Le centre de Data Quality Competence de Smals offre un support dans l'amélioration de la qualité des bases de données. Il n'est pas exceptionnel que 5 à 10 % des données dans une base de données soient formellement erronées. Smals dispose d'une équipe de spécialistes en qualité des données ayant une large expérience pratique dans l'administration fédérale. L'un des membres de l'équipe enseigne à l'université et publie régulièrement des textes sur le Data Quality.

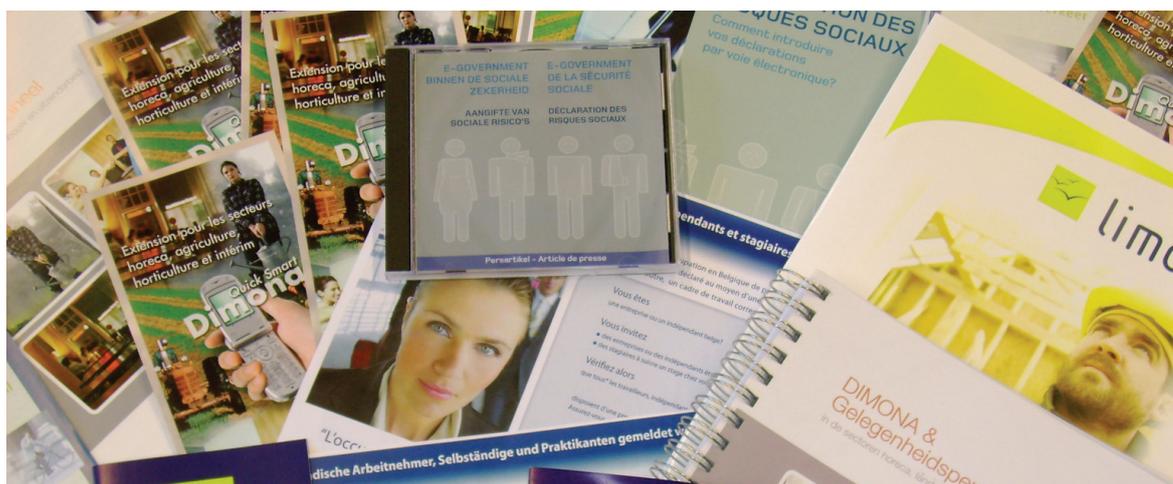
Le centre de Data Quality Competence examine toutes les options permettant d'optimiser les bases de données et contribue en continu à l'amélioration de la qualité des données stockées. Dans ce but, les membres de l'équipe de Data Quality analysent des bases de données, documentent les processus de travail en vue de formations, développent des indicateurs de qualité et intègrent les données sauvegardées. En plus de cela, le centre de compétences a proposé l'introduction d'outils de Data Quality capables de détecter de manière semi-automatique, approfondie et continue tous les doublons et toutes les données incohérentes reprises dans les bases de données. Les spécialistes en Data Quality remplissent aussi des missions de consultance* pour le compte des membres de Smals.



Bucom

Le Bureau de communication de Smals assouplit le passage pour les utilisateurs vers des systèmes d'e-government. Il combine pour cela ses connaissances du secteur public avec des techniques de marketing afin d'engager des moyens de communication avantageux.

Bucom effectue des campagnes de communication intégrées, directement adressées à un public cible des employeurs, des secrétariats sociaux ou des citoyens, afin de les tenir au courant de nouvelles applications d'e-government. Des imprimés, des campagnes par e-mail, par courrier direct, des séances d'info ou des événements, Bucom utilise un éventail de moyens de communication les plus adaptés selon chaque cas. Le bureau assure chaque campagne de communication de a à z, du concept du message à l'envoi, en passant par le feed-back et le rapport final aux donneurs d'ordre.



Eranova

Le mot-clé du centre de contact Eranova de Smals est l'amabilité envers le client. Il est joignable par téléphone, e-mail, fax et formulaire de contact électronique entre 7 heures et 20 heures, il fournit un service de première ligne en vue d'apporter des solutions et accorde une grande importance à la qualité.

Eranova soutient en premier lieu les citoyens ou les employeurs qui ont des questions sur les applications d'e-government pour le compte des institutions publiques. Le centre de contact conseille également ces institutions sur le développement et l'optimisation des centres d'appel et des helpdesk. Aux moments de pointe, Eranova peut aussi se charger des appels téléphoniques des membres de Smals.

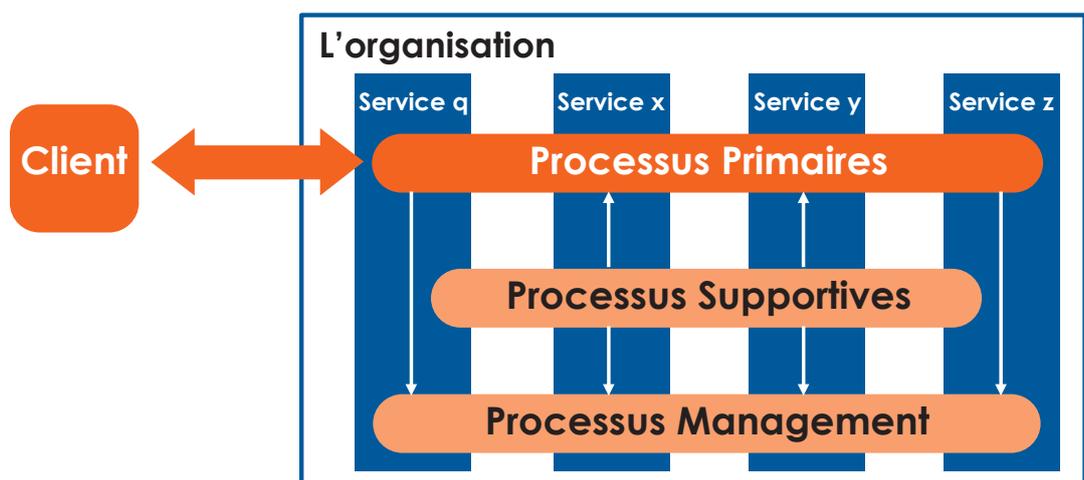
Nombre de contacts Eranova



Business Proces Reengineering

Le Business Process Reengineering* est intéressant dans le cas de défis importants difficilement cernables dans une structure organisationnelle. Smals a réuni dans un centre de compétences des spécialistes expérimentés en Business Proces Reengineering.

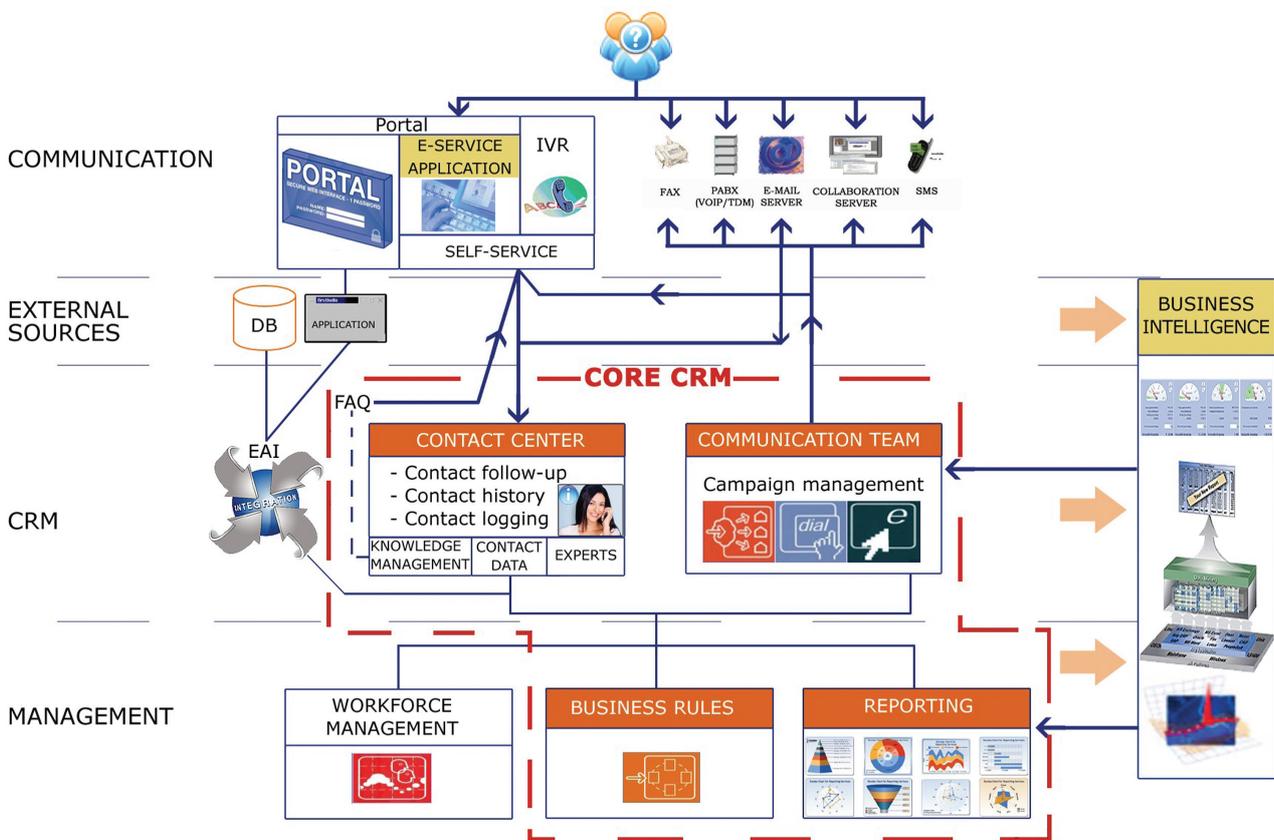
Les spécialistes de Smals analysent les processus à améliorer grâce à une expérience pratique auprès des administrations concernées. Sur la base de leur analyse, ils formulent des solutions réalisables dans la pratique. Ces solutions sont discutées dans chaque service puis proposées aux différentes administrations. Les spécialistes en Business Process Reengineering se basent sur leur expérience pratique pour tenir compte, lors de l'élaboration des propositions d'amélioration, de la particularité et de l'identité des administrations concernées.



Customer Relationship Management

Pour entretenir une bonne relation avec le public cible, la communication, l'information et le contact avec le monde extérieur sont indispensables pour les institutions publiques. L'information, les contacts et la communication se font de plus en plus par voie électronique. Mais le téléphone et les imprimés jouent encore un rôle non négligeable. Afin de pouvoir opérer un suivi de ces flux de communication et de les gérer, Smals a créé un Customer Relationship Management*.

Le centre Customer Relationship Management de Smals offre un système de "voice response" interactif : gestion de file d'attente, fonction de messagerie et de rappel, intégration dans les systèmes de téléphonie et de bases de données, aperçu concis des contacts, traitement des e-mails et système de " questions fréquemment posées ". Les investissements en infrastructure consentis par les membres sont ainsi annulés pour une large part. Smals offre à ses membres un fonctionnement Customer Relationship Management complet au prix de revient pour les licences, l'entretien, l'analyse, le degré de travail sur mesure et, si nécessaire, propose des investissements supplémentaires en infrastructure.



Développement d'applications et gestion

Connaissance du secteur et travail sur mesure

Smals développe des applications supportant les activités principales de ses membres. Pour ce faire, elle met chaque fois à profit les connaissances et l'expérience accumulées depuis des décennies. Les solutions consistent en du travail sur mesure et lors de chaque réalisation, Smals s'appuie sur un haut niveau de compréhension du fonctionnement de ses institutions membres.

Pour le développement de nouvelles applications, Smals opte pour des plates-formes ouvertes, partant du principe que la collaboration entre les membres et les entreprises et citoyens ne fera qu'augmenter. Les plates-formes ouvertes augmentent les possibilités d'échange d'applications et mènent à une collaboration plus forte. Pour le développement de nouvelles applications, Smals tient compte des principes et des infrastructures des initiatives sociales et fédérales en matière d'e-government.

Exploitation

Outre le développement d'applications, Smals assure également l'exploitation d'applications et de systèmes informatiques. L'exploitation englobe tout, de la préparation à l'exécution en passant par le traitement ultérieur d'applications ou de systèmes informatiques. Par exploitation, Smals entend aussi les adaptations nécessaires par rapport à la législation changeante, l'installation d'un helpdesk et la mise à jour des systèmes.

Pour des applications ou portails en ligne, Smals assure également une surveillance des composants de réseau et d'infrastructure. Ainsi, elle peut rapidement découvrir et résoudre d'éventuels incidents ou défis complémentaires. Ce contrôle peut se faire tant dans le data center de Smals qu'à distance auprès de l'institution membre même. Pour son exploitation, Smals conclut un service level qui garantit les back-ups nécessaires, les temps de réponse et la rapidité exigée des applications exploitées.

Sécurité

Sécurité de l'information

Le service de sécurité reconnu et spécialisé de Smals met à disposition des spécialistes en sécurité et apporte son soutien lors de l'établissement d'une stratégie de sécurisation de l'information. Le service supporte la politique de sécurité, en opère le suivi et fournit des conseils. Smals accompagne les chefs de divisions et les fonctionnaires dans d'autres fonctions dans leurs responsabilités en matière de sécurité de l'information et les prépare éventuellement à des audits externes. Le service de sécurité reconnu et spécialisé de Smals est disponible à court terme et dispose d'une expérience et d'un savoir-faire accumulé auprès de différentes institutions de la Sécurité Sociale.

Antivirus, antisпам

Smals met ses systèmes antivirus et antisпам à la disposition de tous ses membres. Les virus peuvent signifier une menace pour l'ensemble de l'institution et ses personnes de contacts alors que des messages répétitifs non souhaités nuisent à la largeur disponible de la bande et à la motivation des collaborateurs. Le logiciel est centralisé chez Smals sur son infrastructure, mais tout utilisateur peut le gérer sur son domaine avec sa propre politique de sécurité ou avec celle de Smals.

Le programme antivirus offre une double protection avec au total 3 logiciels. Les e-mails contenant des virus arrivent, mais seulement une fois que le code nuisible a été retiré. La confidentialité du contenu est garantie dans ce processus. C'est la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale qui définit la politique de sécurité.

Le programme antisпам peut marquer les e-mails non souhaités, les placer en quarantaine ou fournir une combinaison de ces deux solutions. Dans la première option, le destinataire reçoit tous les e-mails et les e-mails non souhaités sont étiquetés comme spam. Smals peut également stocker ces e-mails dans une base de données séparée et envoyer chaque jour ou semaine un aperçu des e-mails placés en quarantaine. Le troisième système nuance ceci en plaçant le spam probable en quarantaine et en autorisant l'envoi de spam moins probable tout en le marquant comme spam.

Sécurisation des accès de services web

Smals offre une sécurisation des accès aux services web qui, en cas de demande de service par un utilisateur par le biais d'un e-certificat, teste l'authenticité de la technologie utilisée. Le mécanisme de sécurisation de Smals permet aussi d'être certain de l'identité de l'utilisateur, de la confidentialité de l'information envoyée par encryption en https, de l'intégrité du message et de l'accessibilité du service web.

La sécurisation des accès pour services web fonctionne avec un client et un serveur. Lors d'une demande d'information ou de service par le biais d'un service web, le client veille à l'authenticité et à l'identification de l'utilisateur en retirant des informations via des connexions aux bases de données concernées. Ensuite, le client envoie le message de l'utilisateur au serveur en y joignant son identification. Celui-ci vérifie si l'utilisateur a accès au service demandé.

Reusable Business Objects

De nombreux services informatiques de business ou d'application utilisent des bases de données communes, comme cela convient dans le management de processus de business des services publics sociaux et fédéraux. Les Reusable Business Objects sont un répertoire de composants réutilisables permettant de gérer l'interopérabilité entre services de business, d'applications et techniques et de veiller à leur cohérence.

Smals opère une distinction entre trois catégories de Reusable Business Objects:

- les Reusable Business Objects qui traitent les données de la Sécurité Sociale comme le numéro d'identification pour la Sécurité Sociale ou le numéro d'entreprise;
- les Reusable Business Objects traitant des données de dates comme la date de naissance, le trimestre ou le moment de la déclaration;
- les Reusable Business Objects destinés au divers traitement de données comme le code pays, l'adresse, le numéro de compte bancaire ou le numéro de ticket.

Les Reusable Business Objects sont utilisables dans le développement de nouvelles applications. Ils sont intégrés dans les applications et ne sont pas distribuables à distance.

Business Intelligence

La Business Intelligence permet de fournir des informations de manière rapide et flexible en cas de décisions politiques. Business Intelligence se connecte sur la plupart des bases de données et offre aussi des possibilités d'adapter des données ou d'améliorer leur qualité. La réutilisation simple de modules déjà développés s'en voit donc facilitée.

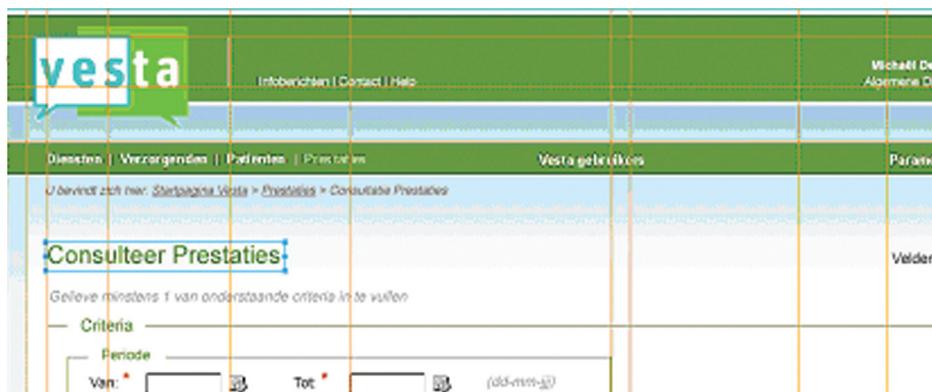
L'équipe de Smals peut fournir rapidement l'input nécessaire pour des décisions politiques. Grâce à la Business Intelligence et à des contacts avec différentes bases de données, Smals peut générer automatiquement les données nécessaires sur un serveur, voire même rédiger un rapport. La grande valeur de la Business Intelligence est sa flexibilité de répondre rapidement à des questions ad hoc.

Webdesign

Avec le webdesign, Smals offre un support aux services publics qui ont besoin d'un site web professionnel contenant un volet transactionnel. L'équipe Webdesign de Smals collabore étroitement avec le centre de Usability Competence. Smals assure:

- le design d'interfaces web : en collaboration avec l'institution membre, Smals conçoit un design pour des pages ou applications web;
- la programmation du design : après concertation, Smals applique le design dans l'application. Pour cela, les informaticiens de Smals utilisent les méthodes de travail les plus modernes;

- le usability screening : Smals adapte aussi des sites web existants, de manière à ce que n'importe quel internaute puisse les utiliser;
- le screening technique : afin d'améliorer le fonctionnement d'un site ou application web, Smals offre un screening technique complet;
- le design d'éléments graphiques.



Web Content Management

L'équipe de Web Content Management de Smals peut faire valoir une expérience avec différents outils permettant de présenter le contenu de sites web. En ce moment, Smals travaille surtout avec un outil Open Source, sélectionné suite à une adjudication publique où les institutions membres intéressées ont co-évalué les offres.

Le nouvel outil de Web Content Management permet l'intégration d'applications électroniques sur des sites web existants tout en gardant la mise en page et l'aspect de ces sites web. En outre, il permet de moderniser des sites existants ou d'en créer de nouveaux. Le nouvel outil de Web Content Management est utilisé sur le nouveau portail de la Sécurité Sociale sur www.socialsecurity.be.

Datacenter

Le datacenter est un espace climatisé, protégé contre les pannes de courant par des générateurs diesel et surveillé en permanence par des caméras et le personnel présent. Toutes les institutions membres de Smals peuvent héberger leurs appareils dans le data center. En 2007, 1347 m² du data center de Smals étaient occupés par les appareils d'institutions membres.

Le datacenter offre la possibilité aux institutions membres de gérer eux-mêmes à distance leur propre matériel ou alors de confier cette gestion au personnel spécialisé de Smals. Smals peut également mettre à disposition des bureaux, assure un monitoring* constant et offre une garantie à long terme. Des back-ups des données sont conservés dans un deuxième data center à une distance sûre du premier, afin de limiter les risques de dommages simultanés.



Outsourcing gestion de l'informatique

Smals offre la possibilité à ses institutions membres de sous-traiter la gestion de leur informatique de manière à ce qu'ils puissent se concentrer sur leurs activités-clés. L'échange d'informations via des systèmes d'information les plus disponibles comptant toujours plus de partenaires externes exige un personnel hautement qualifié et tout un éventail de technologies.

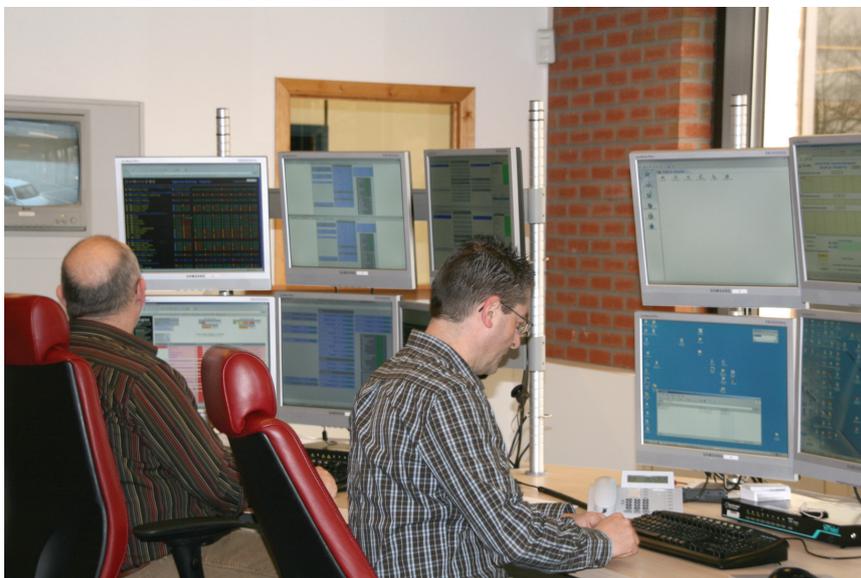
Smals peut héberger des environnements d'information dans son data center, garantir leur sécurité et gérer les applications. La gestion de l'infrastructure de communication ou de systèmes d'institutions membres est aussi possible. Assurer un monitoring permanent, établir des diagnostics, effectuer des back-ups ou réparer des données avec l'aide de collaborateurs qualifiés, tout ceci fait partie des possibilités. Des exigences en matière de performance et de disponibilité des systèmes d'information hébergés peuvent être définies dans un Service Level Agreement*.



Gestion des serveurs

Afin de traiter de manière optimale un volume croissant de données, la structure de l'informatique doit évoluer en conséquence. Smals offre la connaissance technique et les technologies nécessaires pour accompagner ses membres dans le passage vers une nouvelle configuration de serveur*. Ce passage commence toujours par une analyse des besoins et se termine par des propositions pour une infrastructure de serveur.

L'équipe d'infrastructure de Smals, qualifiée et expérimentée, rédige un plan de migration pour l'infrastructure, effectue des tests de prévention et détecte les points faibles du système. Après la migration vers une nouvelle configuration de serveur, un monitoring permanent est possible, outre une évolution via les dernières versions logicielles et les technologies les plus récentes et le rapide lancement de nouvelles applications dans l'infrastructure de serveur optimale, le tout précédé par une analyse de l'impact sur l'environnement dans son ensemble.



Hosting

Smals assure l'hébergement de sites et d'applications web pour ses 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 rapide réalisation à un prix de revient minimal, une capacité d'évolution maximale et le stockage de données auprès d'un partenaire de confiance.

Comme services de base pour le hosting, Smals offre une analyse de l'infrastructure, la configuration*, le monitoring*, le planning de la capacité* et la sécurisation. Des options sont l'espace physique pour le hardware, l'achat de serveurs et composants et l'ouverture de l'accès au monde extérieur. Des aspects de sécurité tels que l'antivirus, les firewalls, la détection d'infraction, le dédoublement de serveurs, la répartition de charge* et la gestion des accès des utilisateurs font aussi partie des possibilités. Smals peut également fournir des back-ups, des statistiques et des logs* à côté d'un monitoring* constant permettant aux sites web ou aux applications d'être disponibles en permanence. Si cela est souhaité, Smals assure un support complémentaire par le biais de son centre de contact Eranova.



Virtual Private Network

Avec une connexion Virtual Private Network, les collaborateurs obtiennent l'accès au réseau de l'entreprise à partir d'un endroit externe. Le Virtual Private Network* chiffre toutes les données envoyées qui deviennent ainsi illisibles pour des tiers.

Le service Virtual Private Network de Smals installe le logiciel client nécessaire à condition que l'institution membre fasse partie de l'extranet de la Sécurité Sociale et qu'elle dispose d'un logiciel antivirus de confiance. Dans les dix jours, le service peut être activé, suite à quoi il suffit d'avoir un mot de passe et d'un numéro de token pour pouvoir virtuellement être au travail. La connexion Virtual Private Network bénéficie d'une sécurisation maximale grâce au token, au chiffrement, à l'antivirus et aux firewalls.



Pages personnelles

Smals a développé le système des pages personnelles comme un système à part entière et bon marché servant à l'échange d'informations électroniques en masse. Ceci permet de réduire la consommation de papier.

L'accès aux pages personnelles est sécurisé par un nom d'utilisateur et un token mot de passe ou par l'identification avec la carte d'identité électronique. La communication se déroule via l'e-Box*. Les entreprises, citoyens, fonctionnaires ou institutions publiques sont avertis par e-mail lorsqu'une notification ou une tâche se trouve dans leur e-box. Via les pages personnelles, l'envoi de grandes quantités d'information est possible dans un environnement sécurisé.

Outsourcing personnel

Les technologies de l'information évoluent aussi rapidement que le besoin en collaborateurs informatiques hautement qualifiés. Smals offre ces profils à ses membres de trois manières différentes :

Détachement

Pour mettre des informaticiens à la disposition de ses membres, Smals fait appel au système de détachement. Celui-ci sert à répondre à des besoins structurels plutôt qu'à des besoins temporaires. Toute mise à disposition par Smals débute par un recrutement, ce qui peut prendre du temps, mais qui a comme avantage que le collaborateur finalement retenu peut rester actif auprès de l'institution membre pour une durée indéterminée. Le système de détachement permet aux institutions membres de disposer d'informaticiens expérimentés et qualifiés à un prix raisonnable.

Mise à disposition temporaire du propre personnel

Comme alternative au détachement, Smals peut mettre temporairement son propre personnel à la disposition des institutions membres. Cette solution n'est possible que si Smals dispose en interne des bons profils et que d'un point de vue organisationnel il soit possible de mettre ces profils à disposition.

Contrats-cadres

Smals publie régulièrement un appel d'offre sur le marché pour des profils dans différents domaines de l'informatique. Les membres ayant besoin, pour une période limitée, d'un profil spécifique qu'on ne trouve pas en interne chez Smals, peuvent ainsi trouver ce qu'ils cherchent. Smals prend contact avec les entreprises sélectionnées dans le cadre du marché public en vue d'une proposition concrète avec le CV et le planning des personnes disponibles. Celles-ci peuvent alors sans plus attendre commencer auprès des membres.



Generic Data Framework

Smals a développé le Generic Data Framework pour valider électroniquement et automatiquement de très nombreux formulaires contenant différents champs à remplir et gérer les règles de cette validation. Le Generic Data Framework reconnaît les formulaires incomplets ou mal remplis sur la base d'un exemple préprogrammé et a déjà prouvé sa fiabilité dans divers systèmes d'information critiques de la Sécurité Sociale.

La force du Generic Data Framework réside aussi dans des exemples préprogrammés facilement adaptables. Pour cela, le Generic Data Framework utilise une interface utilisateur graphique. De cette manière, les formulaires peuvent évoluer dans le système en fonction des besoins changeants. De plus, des formulaires sauvegardés plus anciens peuvent encore être validés par rapport aux exemples alors en vigueur.

Numéro de ticket unique

Le service numéro de ticket unique permet à Smals de d'attribuer une identité unique à chaque élément ou sous-élément, grâce à une application enregistrée à l'avance. Par générateur de ticket, environ 52,5 milliards de tickets ou de numéros de série sont possibles.

Une fois qu'une application est enregistrée auprès du service de ticket de Smals, chaque document arrivant dans l'application se voit attribuer un numéro unique. Ainsi, le document est clairement nommé et facilement traçable. En renvoyant électroniquement l'accusé de réception à l'expéditeur, le citoyen, l'entreprise ou le groupe cible dispose aussi du ticket unique. Ils peuvent ainsi suivre l'évolution de leur déclaration, demande ou communication avec une garantie à 100 %.

Appendix Codes

Appendix Codes est un service de base de Smals qui permet d'appeler, à partir d'applications, différentes listes contenant des codes ou des informations supplémentaires. Smals dispose au total d'une quarantaine de listes avec entre autres les codes CIPT (subdivision de professions), INS (code alphanumérique belge pour territoires géographiques) et NACE (nomenclature européenne des activités), les types de cotisations, les catégories employeurs et les commissions paritaires. Ces listes se basent sur les annexes jointes au glossaire de la Sécurité Sociale.

Les Appendix Codes peuvent afficher soit une liste complexe soit une sélection de codes. Il est possible d'effectuer une recherche sur la base d'un terme, par type ou même par colonne souhaitée dans la liste des codes apparaissant sous la forme d'un menu déroulant dans l'application. Les Appendix Codes peuvent également servir de mécanisme de contrôle afin de vérifier si des partenaires externes ont utilisé les codes corrects. L'avantage des Appendix Codes est que Smals peut facilement mettre à jour la liste sans que les applications informatiques demandent elles-mêmes des adaptations. Même en cas de modification, de suppression ou d'ajout de codes, les Appendix Codes garantissent ainsi une excellente qualité et orientation client.



Recherches et Innovation

L'ambition de la section Recherches de Smals est d'acquérir des connaissances en technologies et méthodes novatrices et d'approfondir son expérience en la matière. Les connaissances acquises sont ensuite introduites de manière organisée auprès des membres de Smals par le biais de la consultance*, de rapports d'étude et de séances d'info.

Spécialistes

Les 18 chercheurs de Smals sont des spécialistes dans leur domaine avec une expérience concrète grâce à leur participation active à des projets pilotes et à la publication de rapports d'étude. De nombreux membres de la section Recherches sont en possession d'un doctorat. Ils suivent des dizaines de nouveautés IT et sont à la recherche de technologies de pointe pouvant être utilisées de manière utile dans le secteur de la Sécurité Sociale et des soins de santé.

Innovover

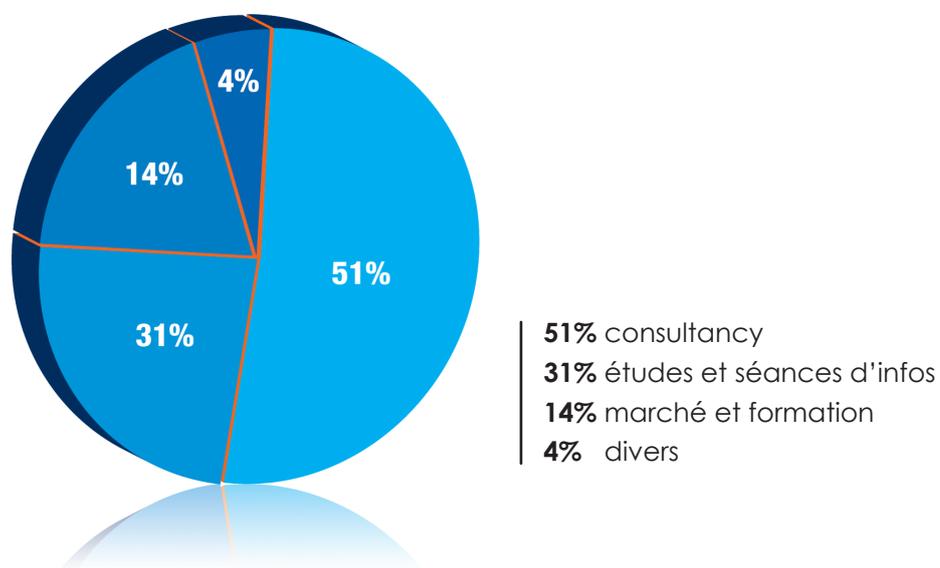
En 2007 aussi, la section Recherches a été un moteur novateur chez Smals. La création du centre de compétences Usability, qui se concentre sur la convivialité des applications pour non-informaticiens, a démarré dans la section Recherches. Au sein de la section même, des centres de compétences existaient déjà, comme le Data Quality et le Business Process Reengineering*.

Pour l'année 2008, la section Recherches planifie la création d'un centre de compétences en Change Management. Ce centre de compétences offrira un support professionnel dans l'implémentation de nouvelles applications informatiques impliquant de grands changements dans la manière de travailler d'une institution.

En 2007 déjà, la section Recherches a lancé le centre de compétences Open Source Software et Standards. Open Source crée une indépendance de fournisseurs de logiciels et annule tout frais de licence pour des programmes logiciels. Le centre de compétences Open Source Software et Standards pourra conseiller les institutions dans leur choix éventuel pour cette nouvelle technologie.

Activités

La consultance, les études et le suivi du marché constituent les principales activités de la section Recherches.



Rapports d'étude

Les résultats d'une recherche approfondie de technologies novatrices et de concepts dans l'IT sont publiés par les chercheurs dans des rapports d'étude. En 2007, 11 rapports d'études exhaustifs ont paru. Les membres qui ont accès à l'extranet peuvent consulter toutes les publications de la section Recherches sur <http://documentation.smals.be> :

- Business Activity Monitoring* (BAM)
- Attestations imprimables localement - volet papier
- Formulaire intelligents (e-Forms)
- Web Metrics
- Data Quality Tools
- Outils de Web Service Management (WSM)
- Desktop Single Sign-On
- Accroissement de la productivité en software engineering
- Plate-forme e-Health
- Méthodologie concernant le choix d'un Open Source Software (consignes & modèle)
- Inventaire des solutions open source & des standards (ouverts)

En 2007, la section Recherches a lancé une étude sur l'optimisation de traitements XML, de technologies Business Rules et le web sémantique, les Rich Internet Applications (RIA), le Web 2.0, l'architecture Model Driven (MDA) et la Sécurisation de Données Internes. Les résultats de ces projets de recherche sont attendus pour 2008.

Product quick reviews

La section Recherches a débuté en 2007 avec une nouvelle forme de note de recherche : le Product Quick Review. Cette note structurée décrit en deux pages environ les caractéristiques d'un nouveau produit, les tests effectués, une indication sur le prix et les recommandations de la section. En 2007, les chercheurs de Smals ont publié 10 Product Quick Reviews.

- PDF Split & Merge : outil destiné à scinder et joindre des documents PDF
- Google Sketchup : logiciel de modélisation 3D
- Pidgin : logiciel de messagerie instantanée adapté à plusieurs protocoles
- del.icio.us : logiciel social de bookmarking
- VirtualBox : logiciel de virtualisation pour architecture* X86
- Xenu's Link Sleuth : outil destiné à contrôler la qualité des liens entre sites web
- ThManager : création et modification de thésaurus
- Adobe LifeCycle Policy server : Digital Rights Management (DRM)
- Camtasia Studio 4 : screen recording tool
- IrisPen Executive Translator : scanner manuel sous forme de stylo

Techno

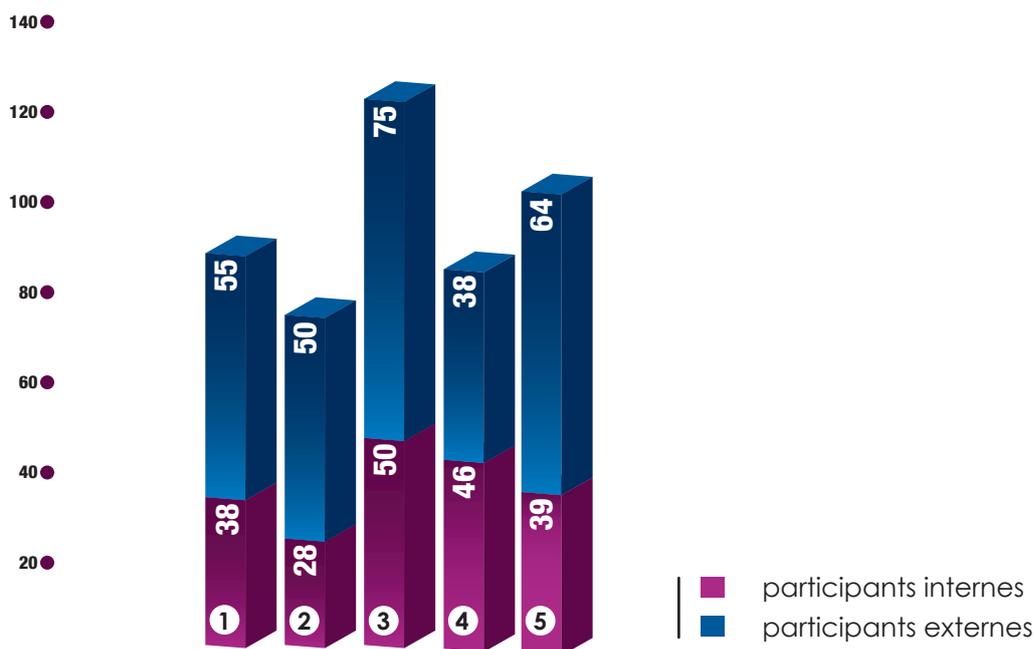
Les Techno traitent des sujets généraux sur les technologies de l'information. Ils s'adressent à un public plus large, sont concis et leur contenu n'est pas purement technique. Les Techno sont rédigés par la section Recherches de Smals ou par des informaticiens issus d'autres divisions. Ils paraissent en deux langues et peuvent être consultés sur le site web de Smals. Deux Techno ont paru en 2007.

- Utilisabilité des systèmes d'information (Usability)
- Échange sécurisé de données



Séances d'information

En 2007, la section Recherches a organisé 5 séances d'information. 483 participants se sont inscrits et ont donné par la suite un score moyen de satisfaction très élevé, de 3,9 sur 5.



- ① Web Service Management ② Desktop SSO ③ Inleiding tot authenticatie en digitale handtekening
④ Business Rules Technologies & Semantisch Web ⑤ Optimalisatie XML

Consultance

Les chercheurs de Smals sont bien au fait des nouveaux développements sur le marché de l'IT pouvant être intéressants pour l'e-gouvernement. En raison de leur bagage académique, des projets de recherches qu'ils ont entrepris et de leur expérience pratique acquise dans des projets pilotes, les chercheurs disposent de tous les atouts nécessaires pour fournir des missions de consultance* d'une qualité supérieure.

Les importantes missions de consultance non technique réalisées en 2007 sont les suivantes :

- La collaboration des membres : le projet Business Process Reengineering* en vue de l'alignement optimal des processus administratifs de Smals sur ceux des membres. Diverses propositions d'amélioration ont été formulées. Deux projets Business Process Reengineering ont été proposés (Profils Médicaux et Cadastre des Pensions).
- L'intégration du Data Quality dans les initiatives chain de Smals.
- La consultance concernant la mise sur pied d'un centre de connaissances pour l'ONAFS: préétude et lancement d'un projet visant la mise à disposition des connaissances liées à la réglementation des allocations familiales au profit de divers groupes cibles (depuis les gestionnaires de dossiers aux citoyens).
- La poursuite de la mission de consultance auprès de l'Agence fédérale de Contrôle nucléaire (AFCN) : réalisation d'une analyse circonstanciée des besoins des trois principaux projets avec charte de projet afférente (HAIB, Portiques de mesure, RADON).
- Service Oriented Architecture (SOA) service public de programmation Intégration sociale : consultance pour la migration vers une architecture* SOA (la mission est toujours en cours).
- La poursuite du soutien du projet " Refonte portail de la Sécurité Sociale " (aspects liés à l'utilisabilité) : suivi général de la qualité du projet, assistance du chef de projets (détermination de la portée, chartes de projet, etc.), suivi du sous-projet " Web Metrics " et suivi du sous-projet " Guide de style ".
- La collaboration active à la création du centre de compétences " Usability ".

- La poursuite du soutien des aspects d'utilisabilité de Limosa (entre autres user testing à Londres).
- L'achèvement de l'analyse Business Project Reengineering des processus primaires de l'ONSS.
- La poursuite de la consultance/assistance au lancement du projet " Front Office " Emploi.
- La Méta-architecture* liée aux services web ONSS : étude des besoins des secrétariats sociaux agréés quant aux services web et au modèle d'organisation y afférent.
- Diverses missions liées au Data Quality pour l'ONSS :
 - Analyse et documentation des procédures relatives à la " modification en vrac " des données DmfA par l'ONSS.
 - Consultance à la création d'indicateurs pour un baromètre de la qualité au profit des secrétariats sociaux (service d'inspection de l'ONSS).
 - Commencement d'une étude concernant une proposition de workflow pour corriger les anomalies DmfA.
- La mise sur pied d'un projet " Formulaires intelligents " à l'ONSSAPL (cette consultance est à la fois technique et non technique).
- La poursuite de la mission de consultance au FAT concernant l'évolution vers un système intégré de gestion documentaire et de workflow. La rédaction d'un cahier des charges.
- La poursuite de la mission de consultance pour l'INAMI concernant l'encadrement des projets d'amélioration et le soutien de la coordination ICT* (suite de 2006).
- La consultance pour l'INAMI concernant la sécurisation des données médicales dans ses bases de données.
- La consultance et l'assistance à la migration (projet ESO) des applications de Smals vers un environnement ouvert (cette consultance est à la fois technique et non technique).
- La consultance pour la BCSS quant à l'archivage des documents du registre bis.
- La préparation et conduite du groupe de discussion concernant la vision de l'e-Box*.
- L'acquisition de connaissances concernant le marché de l'emploi pour une éventuelle consultance dans cette matière.

La consultance technique en 2007 avait trait aux domaines suivants :

- L'évolution du data center : il fallait développer des connaissances sur la problématique des data centers en prêtant une attention particulière au " power & colling ". Une étude de l'évolution des serveurs a été menée. Une liste de contrôle a été dressée avec des critères issus de plusieurs sources permettant de détecter les atouts et faiblesses d'un data center.
- La poursuite de l'élaboration du cahier des charges relatif aux " web metrics " dans le cadre du projet " Refonte Portail de la Sécurité Sociale ". C'est également la section Recherches qui a délivré le rapport d'évaluation technique.
- La livraison d'un " Formulaire intelligent " pour l'ONSSAPL (déclarations trimestrielles arriérées). Le projet a été repris et achevé par la division Développement des applications et Projets.
- Le soutien à la livraison d'un prototype de " Formulaire intelligent " pour le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (SPF ETCS), dans le cadre du PV électronique (e-PV). Le projet a été transmis à la division Développement des applications et Projets.
- Le test des plug-ins disponibles pour Microsoft Office : examiner dans quelle mesure ils permettent d'introduire des documents ODF. La constitution d'un plan de migration vers Open Office.
- Une formation sur les plug-ins ODF et Open Office a été dispensée à la BCSS.
- La poursuite de l'assistance à l'introduction d'un système open source de Web Content Management pour Smals.
- Diverses missions de consultance dans le cadre de la signature numérique et de la carte d'identité électronique pour l'ONSS : projet Sepia, documentation portail de la Sécurité Sociale, certificats Isabel, certificat de test pour la carte d'identité électronique (EID) pour le monitoring des applications du portail basé sur l'EID.
- Une étude de faisabilité pour l'ONSS concernant les envois recommandés électroniques et l'intégration avec l'e-Box*.
- Une étude de la problématique de l'échange de données du type " gros fichiers " à l'ONSS.
- Diverses courtes missions de consultance concernant le Web Content Management pour : le SPF Intérieur (Direction générale Sécurité et Prévention - DGSP), Musées Royaux (MRAH) et SPF Sécurité Sociale.

- Une mission de consultance avec une étude sur le timestamping pour eHealth.
- Des tests concernant le Single Sign-On pour l'assuré social par ordre de la BCSS.
- La consultance lors des tests du projet avec Webdav (protocole d'échange de fichiers), plus particulièrement la sécurisation et l'authentification.
- Une première étude/consultance sur l'actualisation et la modernisation des canaux d'échange de données entre le secteur social et les partenaires (ONSS).
- Voorstel voor de software-infrastructuur voor de nieuwe website van de RSZ.
- Outils Data Quality :
 - plusieurs études de faisabilité ont été réalisées pour justifier l'achat d'un outil Data Quality ;
 - poursuite de la rédaction du cahier des charges relatif aux outils Data Quality.
- La poursuite de la rédaction et finalisation du cahier des charges concernant les outils de web services management (WSM). Ce cahier des charges a été ensuite enrichi avec les autres composantes qui doivent permettre une architecture* SOA chez Smals. La section Recherches a contribué à l'évaluation des fournisseurs et à l'établissement d'un scénario de test.
- Diverses courtes missions relatives au développement de services web.

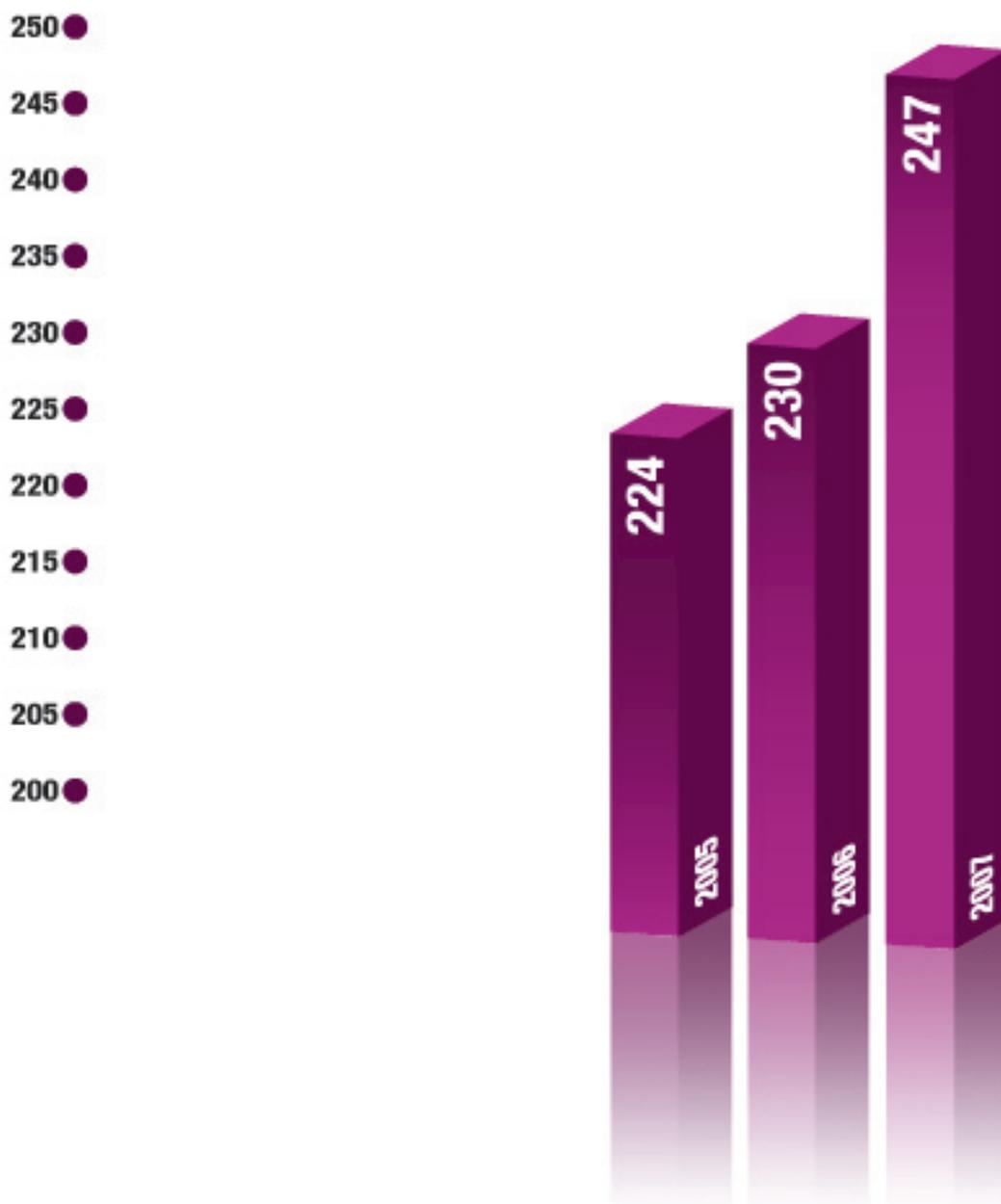


Ressources humaines

Effectif croissant

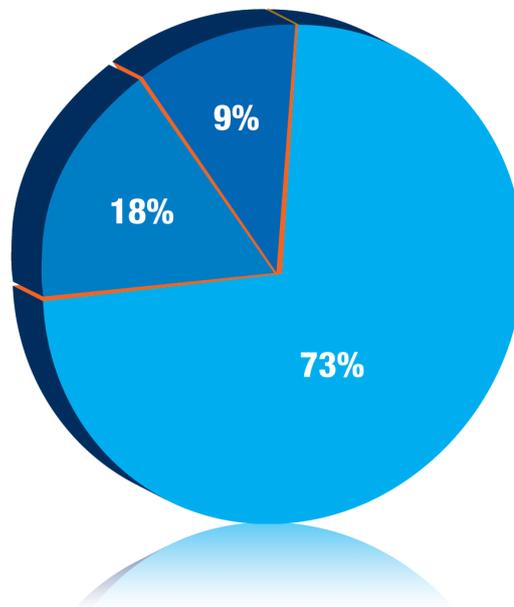
Davantage d'engagements en 2007

Au 31/12/2007, Smals comptait 1 501 collaborateurs, soit 111 de plus qu'à la fin de l'année 2006. De nouvelles procédures de sélection, un employer branding* plus prononcé dans la presse et une plus grande diversité dans les canaux d'emploi utilisés ont mené à une hausse du nombre d'engagements pour atteindre le chiffre de 247 en 2007. En concertation avec ses membres, Smals a débattu des exigences pour chaque fonction, de manière à ce que les postes vacants placés par Smals soient actualisés par rapport à un marché de l'emploi en constante évolution et qu'ils s'harmonisent à la diversité des profils de formation et de l'expérience acquise.



73 % d'informaticiens

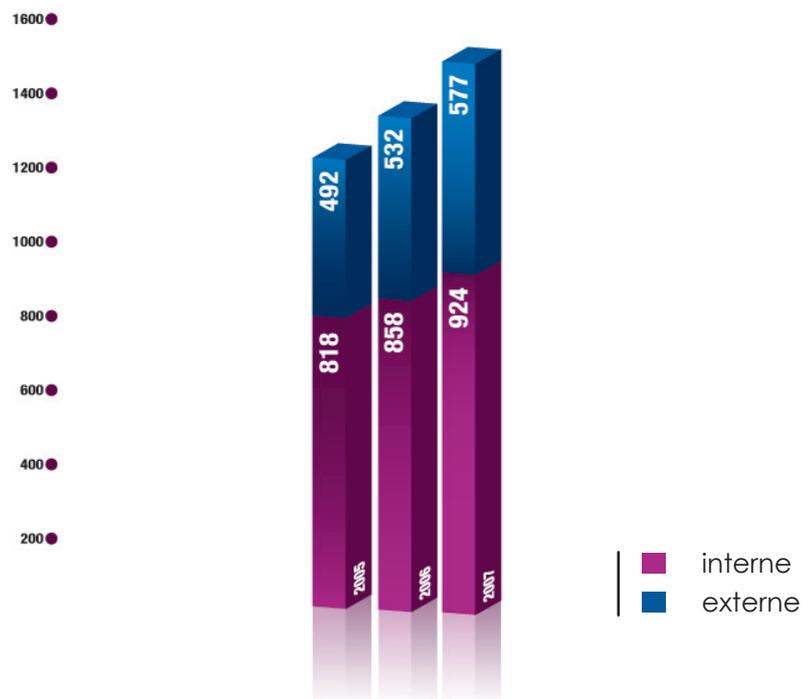
En 2007, Smals a engagé 180 nouveaux informaticiens pour son activité principale, à savoir le développement et l'implémentation de projets informatiques novateurs. Ceci constitue 73 % du nombre de nouveaux engagements. Le nombre de collaborateurs polyvalents dans l'effectif du personnel a augmenté de 45 en 2007. Le succès qu'a connu le centre de contact Eranova, offrant un support aux utilisateurs finals des applications informatiques, a largement contribué à cette hausse. Enfin, 22 experts ont signé un contrat de travail chez Smals en 2007. 116 des 247 nouveaux collaborateurs de Smals en 2007 sont titulaires d'un diplôme universitaire.



73% informaticiens
18% polyvalents
9% avertis

Croissance interne et externe

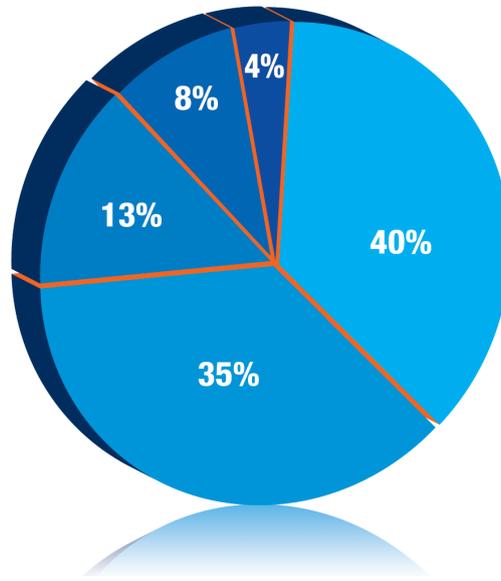
Outre ses propres collaborateurs, Smals engage aussi des informaticiens pour le compte de ses membres. En 2007, l'effectif du personnel interne de Smals a augmenté plus rapidement que l'externe. Smals a détaché 111 nouveaux collaborateurs vers ses membres et a engagé 136 collaborateurs pour son fonctionnement interne et ses projets informatiques destinés aux membres.



interne
externe

Canaux d'emploi

En 2007, Smals a diversifié ses canaux pour attirer de nouveaux collaborateurs. Internet gagne en importance pour les recruteurs. Les annonces imprimées conservent bien entendu leur importance en ce qui concerne la notoriété et l'image de l'entreprise. Au total, Smals a engagé en 2007 101 personnes par le biais de la presse et d'internet. À côté des sites web d'emploi, les employés de Smals constituent eux-mêmes aussi un canal important dans le recrutement de nouveaux collaborateurs. Via les employés, des connaissances et les membres, Smals a recruté 89 personnes en 2007. Le recrutement sur les campus et lors d'événements se sont soldés par 34 engagements et constituent donc également un canal majeur.



40% internet et presse
35% collègues et membres
13% campus et événements
8% intérim
4% spontanée

Campagne médiatique

Le 1er septembre 2007, Smals a lancé une nouvelle campagne publicitaire afin d'augmenter sa notoriété sur le marché de l'emploi. La campagne a tout d'abord été diffusée en interne avec une photo sur chaque pc interne et des aimantins portant le nouveau slogan ainsi que la série de photos de la nouvelle campagne.

Avec sa campagne médiatique d'employer branding*, Smals souhaite saisir les émotions des collaborateurs actuels et potentiels. En même temps, la campagne contient suffisamment d'information pour que les nouveaux collaborateurs potentiels puissent opérer un choix rationnel. Pour cette raison, le choix s'est porté sur des images fortes et surprenantes avec un slogan porteur, accompagné de l'information factuelle nécessaire.



Satisfaction des collaborateurs

Les collaborateurs de Smals sont fiers de leur entreprise et du rôle qu'elle joue dans la société. Les projets d'intérêt social pour les membres de Smals, le travail en équipe, les salaires compétitifs et une ambiance de travail agréable font que 80 % des collaborateurs sont fiers de travailler pour Smals. Tous les deux ans, Smals organise une enquête de satisfaction de grande ampleur, en ligne et avec la collaboration d'un partenaire externe. Des sous-résultats concrètement circonscrits issus de cette enquête mènent à chaque fois à de nouvelles propositions d'amélioration afin de maintenir la satisfaction au travail à niveau.



- fier de travailler chez Smals
- collaboration entre collègues
- contribution à la réalisation des objectifs

Formations

Record en formations

Dans un monde ICT* en perpétuelle évolution, des formations pour les collaborateurs sont un must. Ce n'est que disposant des compétences les plus correctes et actuelles que Smals peut continuer à délivrer en continu des projets de pointe. Smals a donc investi encore une fois un nombre record d'heures de formations en 2007. Au total, les collaborateurs ont optimisé leurs compétences pendant 24 552 heures. Ceci correspond à une moyenne de 3 jours de formation par collaborateur. En 2007, Smals a consacré 3,62 % de sa masse salariale aux formations et fait donc mieux que les 1,9 % convenus dans le Pacte de solidarité. La part du lion revient aux formations dans divers domaines de l'IT (69 %). Outre des formations en IT, Smals offre aussi des cours en compétences de support comme la bureautique, l'efficacité dans la communication, les techniques de présentation, de réunion et la gestion du temps (12 %).

Formation par type de collaborateur

Chez Smals, ce sont surtout les informaticiens qui suivent des formations. En 2007, ils ont développé leurs connaissances et expertise grâce à 18 521 heures de formations, dont 78 % dans des domaines purement IT. Deux autres domaines importants de formation pour les informaticiens de Smals sont la communication et les compétences de support (10 %) et la méthodologie (5 %).

En 2007, les spécialistes non IT ont suivi 1 411 heures de formation en informatique, en ressources humaines ou en communication et en compétences de support.

Les collaborateurs polyvalents de Smals ont surtout suivi des cours en informatique, en méthodologie et en bureautique, totalisant 1 050 heures.

En 2007, la direction de Smals a investi 3 548 heures de formation. Ses membres ont surtout aiguisé leurs connaissances en IT, en communication et en compétences de support et en techniques de management.

Les collaborateurs de Smals ont en outre bénéficié de 1 879 heures de cours de langue. Les cours de langue de Smals reposent entièrement sur la motivation des collaborateurs et sont organisés à chaque fois en deux cycles.



Administration et Organisation

Conseil d'administration

Le Conseil d'administration définit la politique générale, établit le budget et décide des investissements supérieurs à 1 million d'euros. Il se compose de délégués des institutions membres de Smals et de délégués ministériels et prend connaissance de toutes les décisions prises au sein de Smals.

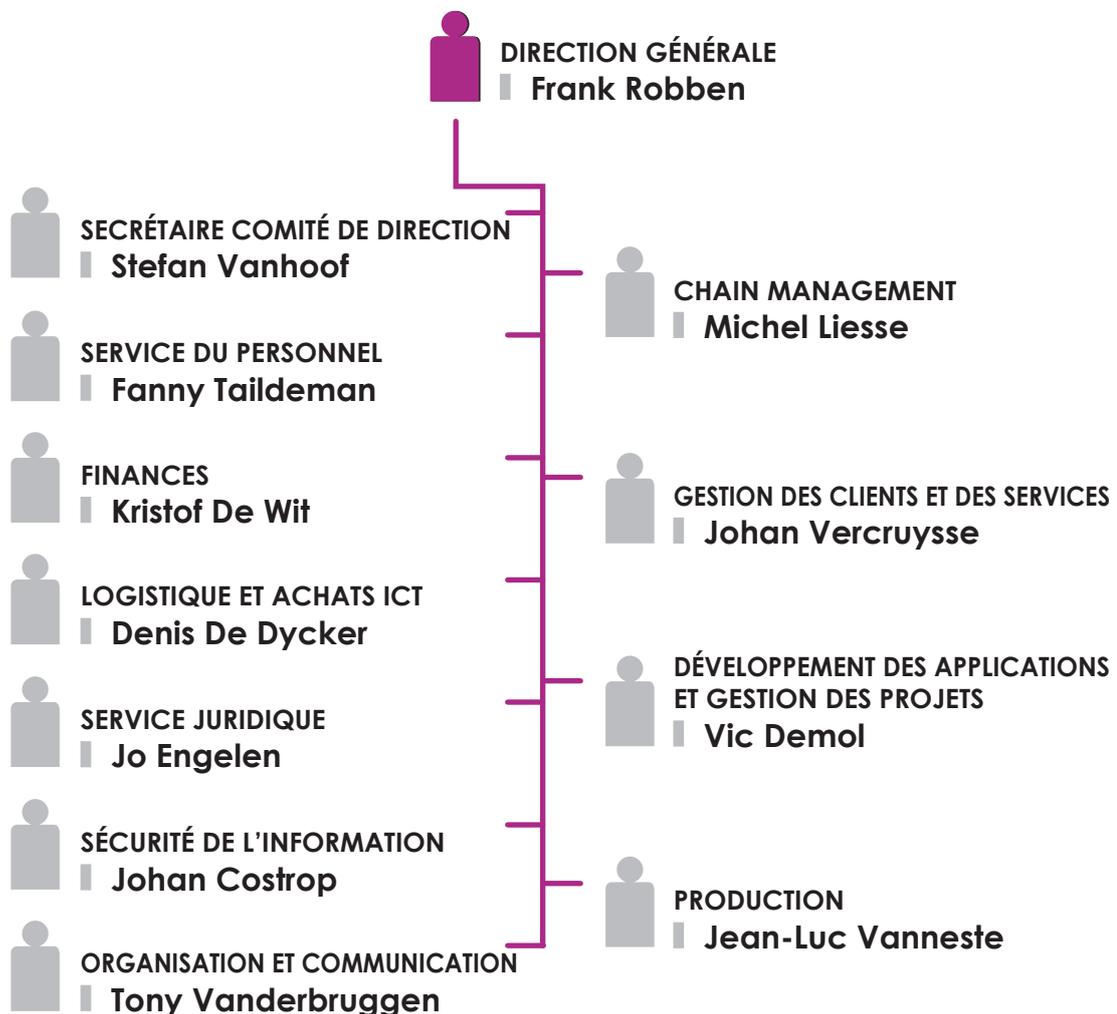
Les membres du Conseil d'administration sont le président Pierre Vandervorst (ONSS), Karel Baeck (ONEM), Jo De Cock (INAMI), Jacqueline De Baets (FAT), Felix De Bue (ONSS, secrétaire), Jan Deprest (Egov), Karel Deridder (ONSS), Jan Gysen (ONSSAPL), Joël Livyns (CAAMI), Gabriel Perl (ONP), Christophe Soil (cellule stratégique du ministre des Affaires Sociales et de la Santé Publique), Frank Robben (ONSS), Yves Roger, (représentant du Ministre du Budget), Koen Snyders (ONSS), Luc Vanneste (ONVA) et Johan Verstraeten (ONAFST).

Comité de direction

Le comité de direction rend compte au Conseil d'administration et, pour certaines questions, au comité stratégique de Smals. Le comité de direction est responsable de la réalisation des objectifs stratégiques et opérationnels de Smals, accompagne les innovations et changements internes et optimise la collaboration par-delà les divisions.

Les membres du comité de direction de Smals sont l'Administrateur délégué Frank Robben, Victor Demol (Développement des Applications et Projets), Kristof De Wit (Finances), Michel Liesse (Chain Management*), Fanny Taideman (Ressources Humaines), Stefan Vanhoof (Secrétaire), Jean-Luc Vanneste (Production) et Johan Vercruysse (Clients & Services).

Le comité de direction est directement supporté par Johan Costrop (Sécurité), Denis De Dycker (Achats), Jo Engelen (Affaires juridiques) et Tony Vanderbruggen (Organisation et Communication).



Le Conseil d'entreprise est en premier lieu un organe de concertation compétent pour le règlement du travail, le remplacement de jours fériés et les travaux sociaux. Les membres du conseil reçoivent de l'information et formulent des avis sur la situation économique et financière de l'entreprise, sur l'occupation et les conditions de travail ainsi que sur l'organisation du travail.

Délégués patronaux : le Président Jan Gysen, Jo De Cock, Victor Demol, Jan Deprest, Kristof De Wit, Michel Liesse, Frank Robben, Fanny Taideman, Pierre Vandervorst, Johan Vercruysse et Luc Wintmolders.

Délégués du personnel : Sylvie Baudalet, Stéphane Beckers (jeunes de moins de 25 ans), Fernand Bertrand, Pierre-Yves Delvoye (cadres), Jacques Dervaux, Jos De Schrijver, Annita De Vuyst, Anne-Joëlle Lechien, Gérard Ligot, Joël Mertens et Didier Nameche.

Évolutions internes

Méthodologie de projet

Smals applique une méthodologie maison pour aborder les grands projets en portant une attention particulière au contrôle de la qualité. Smals limite les risques dans ses projets, où la communication avec les membres est fondamentale. Cette communication constitue la clé de voûte d'un résultat final réussi, qui remplit les besoins des membres.

Organes de gestion

Le comité de pilotage du projet est le principal organe décisionnel. Y sont représentés :

- **Single Point of Contact* Client** : le délégué de l'institution membre, responsable d'une définition adéquate de la demande de projet de l'institution membre. Il fournit tout l'input depuis le terrain.
- **Single Point Of Contact Gestion des clients** : un Single Point Of Contact du service Gestion des clients de Smals assiste le Chain Project Leader dans ses relations avec le client.
- **Chain Project Leader** : responsable final de l'ensemble du projet et de la bonne application de la méthodologie. Il dirige l'équipe de Single Points of Contact, synthétise leur travail et suit le planning, le budget et l'avancement du projet.
- **Chain Service Manager** : garantit la qualité des services après leur lancement. Sur la base d'un Service Level Agreement*, il entreprendra les actions qui s'imposent pour continuer à garantir la qualité.

Parallèlement au comité de pilotage, des comité de concertation avec les utilisateurs finals du projet jouent un rôle important. Citons par exemple la concertation avec les organismes utilisateurs ou les fournisseurs d'information tels que les secrétariats sociaux, les entreprises software et les employeurs.

Phases du project management

- **Pre-inception (facultatif)** : un nouveau projet peut être précédé d'une phase pre-inception, où tous les points d'amélioration de la situation actuelle de l'institution membre sont définis en étroite concertation. Smals propose des scénarios de solution dans une analyse de l'impact détaillée.
- **Inception** : avec l'institution membre, Smals détermine le contenu du projet ainsi que les conditions de fonctionnement, le planning global et le budget. Tous les engagements sont consignés dans une Charte de projet, laquelle est susceptible de changer au cours du projet via un " change request " officiel.
- **Elaboration** : les informaticiens travaillent à une analyse des données et des processus, aux architectures, au plan de test et aux prototypes des écrans. C'est ici que prend forme le Plan de communication avec un espace pour les formations, l'aide en ligne et les campagnes d'information.
- **Construction** : l'accent repose ici sur le développement, la documentation et les approbations internes des Applications.

- Transition : avec l'institution membre, Smals se charge d'affiner et d'ajuster le produit final, et convient d'un Service Level Agreement. Ensemble avec l'institution membre, Smals convient d'un Service Level Agreement. Les séances de formation pour la nouvelle application prennent forme sur le terrain.
- Production : la livraison du projet est suivie d'une Evaluation au cours de laquelle sont identifiées les éventuelles affaires en attente. Le comité de pilotage vérifie si le produit final correspond bien à la mission.

D'importants investissements dans l'infrastructure

Smals a beaucoup investi dans une infrastructure moderne sur un marché de l'informatique en constante évolution. Notons l'acquisition d'un Storage Area Network (SAN) pour le stockage en masse d'informations et l'investissement dans l'implémentation d'un outil de Service Management.

Outil de Service Management

L'outil de Service Management est basé sur le framework ITIL. ITIL, ou Information Technology Infrastructure Library, décrit les meilleures pratiques dans de très nombreux domaines de l'IT. Service Desk, Incident Management, Problem Management, Configuration Management, Change Management et Release Management font partie du Service Support. Le Service Delivery contient des directives sur Availability Management, Service Level Management, Capacity Management, Financial Management et IT Service Continuity Management.

Une implémentation de Service Management se résume à un trajet de changement où tant les méthodes de travail, les rôles, les responsabilités et les attitudes des collaborateurs sont réorientés plus efficacement. L'implémentation de l'outil a débuté en 2007, continue en 2008 et souligne l'ambition de Smals à devenir une organisation orientée résultats et clients.

Storage Area Network

Un SAN ou Storage Area Network est un ensemble de composants de stockage et de réseau grâce auxquels plusieurs serveurs peuvent être connectés. En développant l'infrastructure SAN sur deux data centers, les données peuvent être sauvegardées simultanément dans deux endroits. Le nouveau SAN jouera donc un rôle important dans l'évolution et le développement du Disaster Recovery Plan de Smals. Grâce aux possibilités de virtualisation du SAN, il est possible d'offrir aux membres intéressés une capacité de stockage de données sur le SAN, de façon que chaque membre ne soit pas obligé de s'acheter sa propre infrastructure SAN. En outre, le SAN a été conçu de telle manière qu'à côté d'un environnement de production, il y ait également un environnement de test et d'acceptation. La capacité actuelle de l'environnement de production s'élève à 45 Terabyte (données sur deux sites). L'environnement de test et d'acceptation dispose de 11 Terabyte (données sur deux sites). Les deux environnements peuvent encore être étendus.

eFinance

Au mois de janvier 2007, Smals a lancé un nouveau système interne pour l'e-finance remplaçant des systèmes plus anciens et difficilement intégrables. La nouvelle e-finance offre aux institutions membres de Smals davantage de transparence sur toutes les activités et services. Le nouveau système suit l'ensemble des flux de données financières, allant du budget, des frais comptables par activité ou par projet jusqu'à la facturation finale.

eFinance chez Smals:

- comporte la comptabilité générale, la comptabilité analytique, la gestion des immobilisations corporelles et incorporelles et prévoit le suivi mensuel du budget de Smals en général et par institution membre en particulier ;
- prévoit la gestion financière dynamique de projets, en opérant une subdivision en sous-projets et l'imputation des heures prestées pour ceci ;
- crée des possibilités optimales pour la facturation, les paiements électroniques et les comptes-rendus.

Le processus uniforme et automatisé, allant des modalités particulières de collaboration (ou BSM) à la facture réduit l'administration, accélère la facturation et assure une plus grande transparence financière.

Recherche Data Quality, moteur de l'innovation en 2007

Après une étude en 2006 sur les meilleures pratiques en Data Quality, Smals s'est penchée en 2007 sur la méthodologie et les outils permettant d'optimiser les fichiers de données. La recherche a mené à la création d'un nouveau centre de compétences en Data Quality et à de nombreuses missions de consultance pour le compte des institutions membres de Smals. Le Data Quality a ainsi un impact direct sur la crédibilité d'une institution publique. Les doublons ou les lacunes dans les banques de données donnent une image peu soignée aux citoyens ou entreprises qui, sur la base de ces données, reçoivent leur correspondance de la part de l'institution. L'importance d'avoir des bases de données de qualité augmente d'ailleurs en raison de l'échange toujours croissant de données au sein de l'e-government.

Méthodologie

Optimiser la qualité d'une base de données constitue un processus d'amélioration continu. C'est pourquoi la section Recherche de Smals propose le Data Quality comme un cercle d'amélioration. Ce cercle d'amélioration a sa place dans une analyse plus large du Data Quality étudiant aussi les concepts et les flux d'information (rapport d'étude Data Quality : Best Practices, 2006). Le cercle d'amélioration comporte quatre étapes :

- **Profiling:** un audit formel des données stockées afin de vérifier si elles correspondent aux données dont les institutions utilisatrices ont besoin ("fitness for use"). Sur la base de cet audit, mettant à jour des données incomplètes, des corrections peuvent être apportées.
- **Standardization:** application des règles standard veillant à ce que toutes les données soient encodées de la même manière dans la base de données et qu'elles suivent le même modèle. Dans cette standardisation, les défis révélés par l'audit doivent être relevés.
- **Matching:** comparaison des données entre les différents records ou entre bases de données concurrentes, afin de déceler les lacunes et les doublons. Le matching permet également d'empêcher l'introduction de nouveaux doublons.
- **Monitoring:** suivi des indicateurs de qualité valables pour la base de données et qui sont parfois définis après l'audit dans la phase de Profiling. La phase de monitoring clôture le cercle d'amélioration du Data Quality et opère automatiquement un suivi de l'évolution de la qualité.

Outils

Pour chaque phase dans le Data Quality, il existe différents outils ou solutions logiciels. Dans le rapport d'étude "Data Quality : Tools", la section Recherche a examiné les avantages et les inconvénients d'une consultation du marché existant par rapport à un développement en interne. Les outils de Data Quality génèrent une plus-value dans la performance des bases de données et dans le "user experience", grâce à leur processus d'amélioration systématiques et complets.

eHR

Au mois d'avril 2007, Smals a lancé son nouveau système interne de eHR pour l'enregistrement et la gestion des temps. L'une après l'autre, les divisions de Smals se sont jointes à cette nouvelle application qui est facilement utilisable pour chacun. Accessible depuis l'intranet ou même internet, le système d'enregistrement des temps annule tout flux de papier pour les demandes de vacances, les modifications des horaires ou les congés maladie.

L'eHR offre plusieurs avantages à Smals :

- la diminution du flux papier et la fin de l'introduction manuelle des absences
- un seul système central pour tous les membres du personnel
- la demande en ligne de jours de congé par le travailleur lui-même
- l'approbation en ligne des demandes par le dirigeant
- le suivi électronique des jours de vacances encore disponibles
- la correction aisée des pointages

- la possibilité de modifier les horaires
- une fonction e-mail pour une notification immédiate
- le suivi des attestations à fournir dans un module de gestion des attestations
- des rapports clairs pour le travailleur et le dirigeant

En 2007, un projet pilote a été lancé avec le système d'enregistrement des temps pour les détachés auprès de l'Office National de Sécurité Sociale des Administrations Provinciales et Locales.

VIA-awards

Chaque année, Smals remet des VIA*-awards aux collaborateurs qui optimisent leurs propres processus de travail. Cette approche bottom-up pour une entreprise efficace repose sur l'idée que chacun se dit parfois : " ceci doit tout de même pouvoir se faire plus facilement ? " Dans la campagne VIA annuelle, les collaborateurs de Smals proposent de nouvelles méthodes pour organiser plus efficacement leur travail. Les projets permettant à Smals de mieux fonctionner ou de réaliser de sérieuses économies sont récompensés par un VIA-award.

En 2007, Smals a mis en avant l'amélioration des propres processus de travail comme l'une des priorités de l'entreprise. Des VIA ont récompensé 9 projets : le catalogues des services ITIL, le doublement de la capacité du data center sans paralyser les applications, l'optimisation du service fourni par l'équipe JDSS, l'optimisation du data entry avec une mise au point des messages d'erreur, les standards de sécurité et de qualité, l'e-finance poussé au sein de Smals, le nouveau système en ligne pour les absences dans eHR, la communication améliorée entre Smals et ses membres sur les projets en cours via l'outil de planification, le déchargement plus efficace et incrémentiel de l'application DmfA et, enfin, une meilleure diffusion de l'information générale et davantage de communication grâce au nouvel intranet chapeautant l'ensemble des divisions.

Début des travaux de construction des nouveaux bureaux

À proximité de la gare du Midi de Bruxelles, sur l'avenue Fonsny, les premières pierres ont été placées pour le nouveau bâtiment où Smals s'installera fin 2009. Plus de 700 collaborateurs seront installés sur ce site.

Pour 2011, Smals prévoit un deuxième nouveau site à proximité de la gare du Nord qui accueillera un data center et quelque 100 collaborateurs. Smals conservera son data center à Anderlecht et ses sites de Charleroi et de Gand.

Liste des institutions membres

Membres ordinaires :

Service de contrôle des mutualités et des unions nationales des mutualités (OCM)
Office de Sécurité Sociale d'Outre-mer (OSSOM)
Egov asbl
SPF Sécurité Sociale
SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement
SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
Fonds des accidents du travail (FAT)
Fonds des maladies professionnelles (FMP)
Fonds de fermeture des entreprises
Caisse de Secours et de Prévoyance en faveur des Marins (CSPM)
Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de chômage (CAPAC)
Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI)
Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS)
SPP Intégration sociale, Lutte contre la Pauvreté et Économie sociale
Pool des marins de la marine marchande
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)
Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI)
Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI)

Membres adhérents :

Société du logement de la Région bruxelloise
Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme
Commission de la protection de la vie privée
Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire (AFSCA)
Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé (AFMP)
Centre fédéral d'expertise des soins de santé (KCE)
Fonds de sécurité d'existence des électriciens sectoriels
Fonds de sécurité d'existence de la coiffure et des soins de beauté
Institut Wallon de formation en alternance et des indépendants et moyennes entreprises (IFAPME)
Kind & Gezin (K&G)
Ministère de la Communauté germanophone
Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)
Service des pensions du Secteur public (SdPSP)
SIGeDIS
Fonds social de l'industrie alimentaire
Fonds social pour la Commission paritaire nationale auxiliaire pour employés (CPNAE)
Fonds social pour la gestion d'immeubles
Fonds social pour les entreprises de carrosseries
Fonds social des entreprises de garage
Fonds social du transport de marchandises et des activités connexes pour le compte de tiers
Fonds social des entreprises commerciales du métal
Fonds social pour l'implémentation 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 des métaux
Fonds social des entreprises pour la récupération du papier
Fonds social pour les entreprises de nettoyage et de désinfection
Fonds social pour les intérimaires
Association d'institutions sectorielles (AIS)
Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid
Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap (VFSIPH)
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)

Vlaamse Gemeenschap - Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
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
Vlaamse maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW)
Fonds social et de garantie Horeca et entreprises assimilées
Fonds social et de garantie pour les entreprises horticolas
Institut scientifique de Santé Publique

Institutions membres pour des missions exclusivement liées à la sécurité de l'information :

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

Glossaire

- A** Une **architecture** définit la structure d'une application informatique.
Un **avis rectificatif** informe les employeurs que leurs déclarations DmfA initiales ont été modifiées.
- B** **Batch** est un groupe de données pouvant être traitées en une seule fois, sans l'intervention de quiconque.
Le **Business Proces Reengineering** examine comment les processus de travail et d'entreprise peuvent se dérouler de manière plus efficace.
- C** Le **Chain Management** structure le management par projet ou service comme une seule chaîne cohérente avec un seul responsable final.
La **configuration** rassemble un choix de composants matériels et logiciels en un système avec une fonction préétablie.
La **consultance** apporte des conseils professionnels dans certains domaines.
Le **Customer Relationship Management** utilise des techniques de Customer Relationship Management pour l'optimisation de tous les contacts avec le client.
- D** **DBEO** Application Base de Données Enquête Recherches.
Demeco est une application web permettant la consultation de données en DmfA, la déclaration multifonctionnelle.
- E** L'**e-Box** est un composant permettant l'envoi sécurisé de documents à des citoyens, des entreprises et des professionnels de la Sécurité Sociale.
L'**Employer branding** veille à une image positive et à une position unique en tant qu'employeur et assure ainsi des embauches plus aisées sur le marché de l'emploi.
- H** Le **hosting** met un site web ou une application à la disposition de tiers.
- I** **ICT** signifie Technologies de l'Information et de la Communication
L'**Issue Management** veille à une approche électronique et automatisée des projets.
- L** Les **Logs** forment le rapport des processus de traitement enregistrés et sauvegardés de manière systématique.
- M** Le **monitoring** exerce un contrôle sur le trafic de réseau et réagit en cas d'irrégularités.
- P** Le **planning de la capacité** évalue le besoin futur en personnel, en espace, en hardware, en software ou en lignes de communication.
- R** Le **reengineering** change un système après une étude afin de satisfaire à de nouveaux besoins.
La **répartition de charge** répartit la charge entre plusieurs ordinateurs pour atteindre ainsi un traitement optimal des données.
- S** Un **Service Level Agreement (SLA)** contient le degré de service convenu pour une prestation de service ICT spécifique.
Un **Single Point of Contact** ou point de contact unique harmonise la communication dans les grands projets.
- U** Un **use case** sert à décrire pratiquement ce que fait un système informatique lorsqu'il réagit à une demande.
Le **User Management** gère dynamiquement les accès à certains services électroniques.
- V** La campagne **VIA**, ou Verbeter Initiatief - Initiative d'Amélioration, est une campagne annuelle interne de Smals visant un fonctionnement bottom-up plus efficace.
Le **Virtual Private Network** est un instrument hautement sécurisé permettant d'accéder depuis l'extérieur au réseau interne de l'entreprise.

Smals

Rue du Prince Royal 102

1050 Bruxelles

Téléphone: 02 787 57 11

Téléfax: 02 511 12 42

Éditeur Responsable:

Administrateur Délégué

Frank **ROBBEN**

Rédaction:

Org.com

Service de traduction

Production:

Quentin Delsaut

Eve Rose

Impression:

Wilmart & Gilles



Handwriting practice area consisting of 30 horizontal dotted lines.

