



Rapport d'activité 2020

Table des matières

4	L'avant-propos
7	L'association GILAI
8	Les organes de l'association
9	Le centre opérationnel de GILAI - Le système de Management intégré (SMI) - La gouvernance
12	Les services et les prestations - Les services et les technologies - La sécurité des systèmes de l'information - La sécurité de l'environnement GILAI - Les Data Centers - Le Centre de services (CDS) - Le système d'information de GILAI spécifique pour les cantons latins
16	Les commissions utilisateurs
18	L'engagement dans l'écosystème interdisciplinaire
20	Les projets réalisés - Le Release Management de Web@AI 2.0 - L'Urbanisation Web@AI 3.0 - Technologies, sécurité et systèmes de l'information - La Gestion électronique des documents (GED) - La Business Intelligence (BI) et le Content Management - La gestion du changement et de la formation - Le projet Enterprise Content Management (ECM)
25	Perspectives
26	GILAI en chiffres clés

L'avant-propos

L'année 2020 aura été marquée par la pandémie du coronavirus. Les décisions prises précédemment par GILAI, dans les domaines de la virtualisation et de l'hébergement centralisé de ses infrastructures, ont permis à ses membres et à leurs collaborateurs de pouvoir travailler depuis la maison dès le premier jour du confinement et de surcroît, à partir de leurs ordinateurs personnels sur le principe du Bring Your Own Device (BYOD). La réactivité et l'adaptabilité des collaborateurs de GILAI à cette situation de crise a permis de garantir la disponibilité et la qualité des services fournis. Après une adaptation rapide de l'organisation, les projets ont pu être réalisés dans les temps et les budgets autorisés.

Cette crise sanitaire aura été un accélérateur de la transformation digitale. Le télétravail est dès lors largement répandu. Les projets de numérisation sont devenus essentiels et GILAI continue à proposer les innovations technologiques indispensables. La transformation digitale dépasse les aspects technologiques, l'humain demeure un pilier de cette évolution. Chez GILAI, nous estimons qu'une coopération étroite avec nos clients et chaque partie prenante qui constitue notre écosystème est indispensable. Le but étant de travailler ensemble sur le thème de la digitalisation afin d'apporter des solutions IT innovantes à nos clients.

En 2020, GILAI a réalisé avec succès le déploiement et la mise en production du logiciel métier Web@AI 3.0 auprès de l'Office AI du Valais qui s'était engagé comme «pilote». GILAI a réalisé l'urbanisation de Web@AI 3.0 en se basant sur l'existant, en l'optimisant, en utilisant les dernières technologies et en développant avec une méthode agile. L'analyse du code par des experts externes a été introduite dès le début du projet. Cet effort a été récompensé par une certification de la norme internationale TÜViT qui garantit la qualité et pérennité du logiciel. De plus, le standard ISAE 3402 (International Standard on Assurance Engagements) garantit que chaque étape du processus de livraison du produit ait fait l'objet d'une analyse de risques. Les interfaces et la navigation ont été optimisées par des spécialistes du design utilisateurs (UX Design) afin de gagner en productivité en l'utilisant. Un important accent a également été mis sur la sécurité qui a été auditée pendant le processus de développement. Après un déploiement réussi, incluant une phase de stabilisation de plusieurs mois à l'Office AI du Valais, le logiciel est dès lors prêt à être déployé auprès de tous les membres de GILAI.

La Business Intelligence (BI) a été adaptée et sera déployée simultanément avec la mise en production. L'équipe BI a fourni un effort important pour la migration des données dans Web@AI 3.0. L'outil de Self BI qui donne une autonomie aux Offices AI a été redéveloppé avec le logiciel Talend et sera disponible avec Web@AI 3.0. De nouvelles versions de la GED AIRS ont été déployées, apportant leur lot d'améliorations aux utilisateurs. Un effort particulier a été fourni sur la partie «Doc.Capture» qui a nécessité une mise à niveau.

Je tiens à remercier chaleureusement tout.e.s les collaboratrices et collaborateurs de GILAI qui, par leur travail et leur engagement, ont contribué à la réalisation et au succès de ses missions ainsi que le comité de GILAI pour son soutien tout au long de cette année. Je remercie aussi les collaboratrices et collaborateurs des Offices AI, toujours prêt.e.s à apporter leurs compétences métier dans nos diverses commissions et les directions des Offices AI pour leur précieuse coopération; également nos partenaires, en particulier les sociétés Globaz SA, Digitech SA et Swisscom (Suisse) SA, qui ont, par leur engagement, contribué à notre réussite. Nous restons concentrés sur les besoins de nos clients et œuvrons dans ce sens. Grâce à vous tout.e.s, nous avons pu tenir nos promesses et fournir une IT de qualité, dans le cadre des budgets accordés et dans les temps impartis.



Philippe Fardel, Directeur



6

L'association GILAI

Les Offices cantonaux de l'assurance-invalidité (Offices AI) sont les organes d'application de l'assurance-invalidité fédérale, au sens de l'art. 53 de la loi fédérale sur l'assurance-invalidité (LAI). Visant une gestion efficace, les Offices AI latins ont décidé de mettre en œuvre une philosophie informatique commune dès 1996. Avec GILAI, les Offices AI latins ont fondé, en 1999, une association dotée d'une structure juridique claire. A partir de 2012, une partie importante des Offices AI suisses alémaniques ont également adhéré à l'association GILAI.

L'ensemble des membres de GILAI au 31.12.2020:

- Office AI du canton de Fribourg
- Office AI du canton de Genève
- Office de l'assurance invalidité du canton du Jura
- Office AI du canton de Neuchâtel
- Ufficio Assicurazione Invalidità del cantone Ticino
- Office cantonal AI du Valais
- Office AI pour le canton de Vaud
- Ausgleichskasse und IV-Stelle Appenzell Ausserrhoden (SOVAR)*
- IV-Stelle des Kantons Appenzell Innerrhoden
- Sozialversicherungen Glarus, IV-Stelle Glarus
- SVA Graubünden
- IV-Stelle Nidwalden
- IV-Stelle Obwalden
- SVA St. Gallen
- SVA Schaffhausen
- IV-Stelle Schwyz
- Sozialversicherungszentrum Thurgau
- Sozialversicherungsstelle Uri
- IV-Stelle des Kantons Zug
- SVA Zürich
- Liechtensteinische AHV-IV-FAK

*n'utilise pas les services et prestations de GILAI

Les organes de l'association

L'assemblée générale

L'assemblée générale, qui est l'organe suprême de l'association, regroupe les directrices et directeurs des Offices AI ou des institutions d'assurances sociales membres de GILAI.

Le comité

Le comité, l'organe exécutif de l'association, comprend quatre membres : le président, la vice-présidente et deux membres. Selon les statuts, deux des membres sont issus des sept organes d'application de l'assurance-invalidité latins. Les membres du comité sont nommés par l'assemblée générale et sont des directrices ou directeurs membres de l'association.

La composition du comité de GILAI en 2020

Président	Ignaz Vinzens	SVA St. Gallen
Vice-présidente	Natalia Weideli Bacci	Office AI du canton de Genève
Membre	Monica Maestri Crivelli	Ufficio AI del cantone Ticino
Membre	Marc Gysin	SVA Zürich

L'organe de révision

Ernst & Young SA, Lausanne.

Le centre opérationnel de GILAI



GILAI est un centre de compétences des systèmes d'information au service des Offices AI. Sous la forme juridique d'une association sans but lucratif, GILAI regroupe 21 Offices AI.

GILAI propose à ses membres des applications métiers et des solutions informatiques unifiées et complètes, comprenant :

- un logiciel de gestion intégré, le Web@AI qui permet de gérer l'ensemble des processus d'un Office AI,
- la Business Intelligence (BI),
- la gestion électronique des documents (Information Management System – IMS),
- l'hébergement des systèmes ainsi que la gestion et l'administration d'un réseau privé (Cloud GILAI),
- la virtualisation des postes de travail (Digital Workplace),
- un Centre de services (Helpdesk).

Fin 2020, GILAI a réussi l'audit pour le renouvellement de la certification de son système de management de la qualité et des risques ISO 9001:2015. Cette certification est la garante du respect du niveau d'exigences que GILAI s'est imposé par rapport à ses engagements.

Dans le but d'approfondir constamment le niveau de compétence et de développer des potentiels, les collaborateurs du centre opérationnel bénéficient de la possibilité de suivre des formations dans leur champ d'activité spécifique. En 2020, une attention particulière a été accordée à la sécurité informatique et à la cybersécurité, afin de disposer des compétences nécessaires à la mise en œuvre d'une politique de sécurité visant à garantir le maintien de la haute disponibilité des systèmes informatiques. GILAI a également continué d'investir dans le domaine de la Business Analyse & Design et du Humain Engineering.

GILAI gère avec beaucoup de soin ses projets, en portant une grande attention à la qualité, aux délais et aux coûts. Un contrôle financier intensif garantit le respect des budgets des projets. Cet objectif a été atteint, en 2020, dans tous les projets mis en œuvre.

Au 31.12.2020, 17 personnes, correspondant à 15 postes équivalents plein-temps (EPT), travaillaient auprès du centre opérationnel de GILAI.

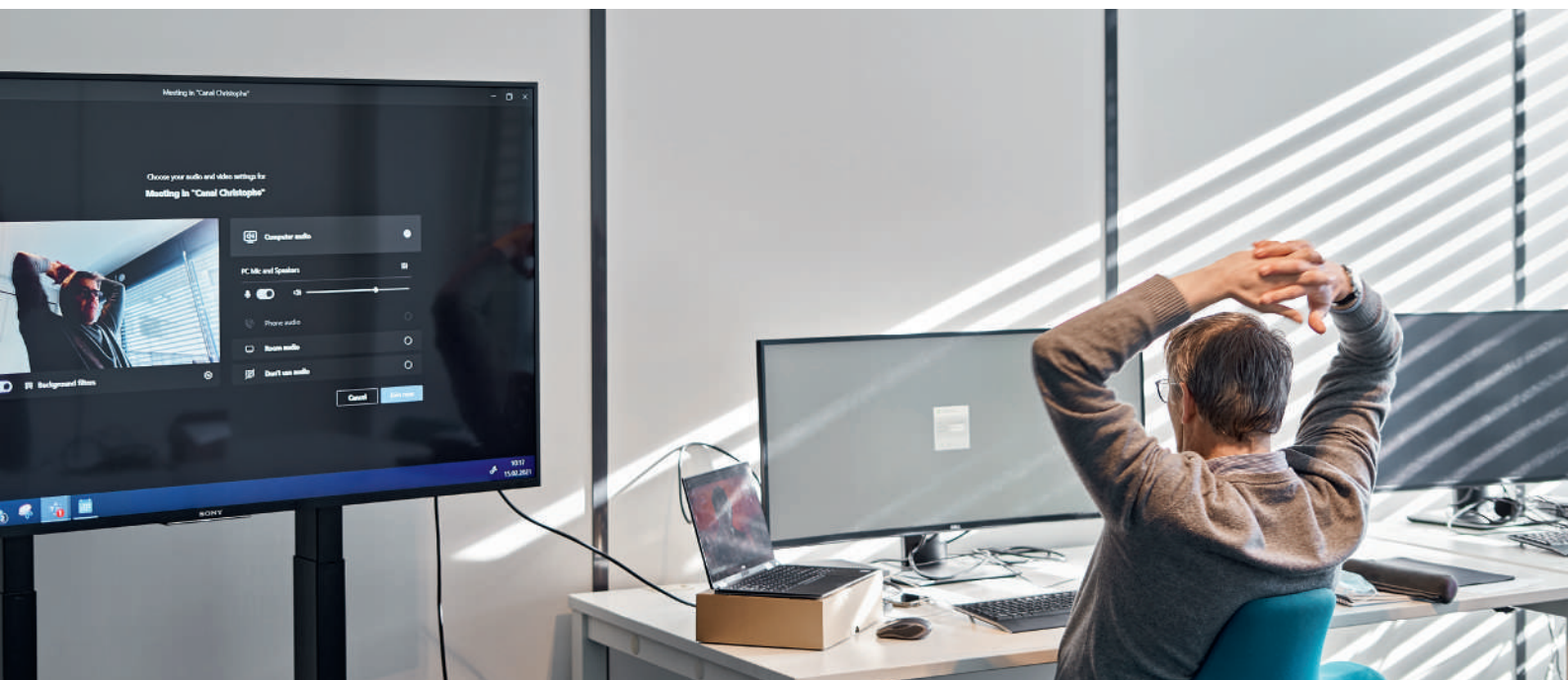
Le système de Management intégré (SMI)

GILAI travaille avec un système de Management intégré, c'est-à-dire un ensemble d'éléments et d'activités corrélés et interactifs lui permettant d'atteindre ses objectifs. Ce système de Management intégré permet d'orienter, de piloter et de contrôler l'ensemble des processus dans le but d'accroître le niveau de performance.

Pour GILAI, l'amélioration continue est une manière de fonctionner importante en matière de gestion de la qualité et des risques. En 2020, GILAI a eu un audit de suivi de sa certification ISO 9001:2015. Cette certification atteste de la bonne maturité du management de la qualité et des risques de GILAI.

Dans le cadre du SMI, PricewaterhouseCoopers SA a été mandaté afin d'établir un rapport d'assurance ISAE 3402 portant sur la description du dispositif de traitement des opérations pour les clients de GILAI (utilisant les systèmes informatiques de GILAI et de Globaz SA) et sur l'adéquation des contrôles liés aux objectifs. En effet, GILAI, en tant qu'utilisateur de prestations externalisées, a souhaité obtenir une assurance quant à la fiabilité du dispositif de contrôle interne concernant les prestations de services. Dans ce domaine, ISAE 3402 (International Standard on Assurance Engagements) est un standard international. Le rapport ISAE 3402 sur les services fournis par GILAI en utilisant les ressources informatiques permet d'attester de l'existence d'un contrôle interne adapté. Cette norme permet aux membres de GILAI, les Offices AI, d'obtenir une assurance quant à la fiabilité du dispositif de contrôle interne mis en place : depuis l'hébergement des systèmes jusqu'à la production du logiciel Web@AI 3.0.

En parallèle, GILAI a continué les travaux concernant la sécurité des systèmes d'information. L'objectif est, d'un côté, de protéger les fonctions et informations de toute perte, vol ou altération et, d'un autre côté, de protéger les systèmes informatiques de toute intrusion et sinistre informatique. Ces travaux renforcent la confiance de toutes les parties prenantes dans les systèmes de GILAI.



La gouvernance

Les innovations technologiques, le renforcement des législations et les évolutions sociétales confrontent la gouvernance de GILAI à de nouvelles opportunités et à de nouvelles menaces. Il s'agit donc d'intégrer à la gouvernance de GILAI la surveillance en matière de cybersécurité, qui représente un défi en raison de la rapidité des évolutions technologiques, de la complexité du sujet et de l'émergence de nouveaux risques.

Un nouveau système de gestion de contenu d'entreprise (Enterprise Content Management – ECM) est en cours de développement, conjointement avec le pool informatique IGS Sàrl. Le projet constitue un investissement financier important dans l'avenir numérique. GILAI et IGS Sàrl signent une convention concernant la mise en œuvre du projet et la répartition des coûts entre les caisses de compensation et les Offices AI. Les modalités de facturation convenues avec l'OFAS y sont également représentées. Cet accord régit la gouvernance et les relations d'affaires, afin de façonner avec succès la coopération étroite et profonde entre les deux sociétés GILAI et IGS Sàrl, qui sont juridiquement indépendantes.

Les services et les prestations



En 2020, l'application métier Web@AI est au cœur des activités de GILAI. Le nombre d'utilisatrices et d'utilisateurs travaillant avec l'application Web@AI dans les Offices AI est d'environ 2500 personnes. Toutes les mesures nécessaires sont prises pour que les programmes Web@AI soient fonctionnels d'une manière optimale et respectent les dispositions légales.

GILAI met à disposition de tous ses membres des solutions informatiques unifiées, adaptées aux besoins des Offices AI. GILAI assure le développement technologique et fonctionnel de toutes les applications ainsi que l'hébergement centralisé et fournit un environnement informatique conforme aux meilleures pratiques du marché.

GILAI reste attentif aux évolutions des technologies et les développe, dans la mesure où elles sont orientées clients et avec un fort potentiel d'aide à la décision et d'efficacité.

GILAI s'engage à trouver et exploiter des synergies optimisées en termes de coûts. En outre, GILAI garantit aux sept Offices AI latins l'hébergement, le Digital Workplace (à l'exception de l'Office AI Genève) et la gestion complète de leur système d'information.

En 2020, GILAI et IGS Sàrl ont continué d'étendre leur collaboration, afin de partager leurs connaissances et de trouver des synergies concernant les solutions à mettre en place, entre autres, dans le cadre du projet Enterprise Content Management (ECM).

Les services et les technologies

GILAI met à disposition de ses membres une infrastructure performante et pérenne, à même de garantir la haute disponibilité de l'application Web@AI, de la BI (à l'exception de l'Office AI Genève) et de la GED pour les sept membres latins. Pour ce faire, GILAI a organisé ses services dans le domaine de l'hébergement autour de quatre axes principaux :

- l'environnement de travail virtualisé (Digital Workplace),
- l'automatisation de la gestion centralisée des systèmes,
- la mutualisation de l'hébergement (Hosting),
- la gestion des réseaux.

En 2020, les systèmes de GILAI étaient disponibles à 99,97%.

La sécurité des systèmes de l'information

Les audits de sécurité des systèmes informatiques se sont poursuivis en 2020 dans les Offices AI, et également auprès du fournisseur Globaz SA au Noirmont, et ceci avec des résultats très positifs. GILAI a maintenu l'entier des audits, malgré la crise sanitaire, pour justement s'assurer que même en temps de crise la sécurité informatique soit garantie.

La collaboration avec IGS Sàrl sur le contenu des audits reste active et des échanges réguliers ont lieu à ce sujet. En effet, le rapprochement entre les pratiques de GILAI et d'IGS Sàrl continue. Les deux sociétés collaborent dans un but d'uniformiser leurs démarches, tout en garantissant le suivi des exigences particulières des Offices AI du côté de GILAI.

L'objectif des audits est le contrôle et la vérification de la mise en œuvre correcte des exigences découlant de l'Information Security Framework. L'audit sert à assurer et à augmenter la qualité et à réduire les risques liés au traitement des données dans l'environnement de GILAI. Ces audits se basent sur la « Politique de la sécurité de l'information (SI) » de GILAI datée du 01.07.2017. Le comité de GILAI a validé cette politique et elle est aussi obligatoire pour toutes les organisations qui travaillent avec GILAI. Les audits se basent sur les principes suivants :

- des directives et le contrôle de leur mise en œuvre qui tiennent compte de l'état actualisé des risques,
- une procédure d'audit applicable à toutes les organisations concernées, quels que soient leur rôle et leur taille,
- des exigences et des mesures de vérification appropriées: l'effort requis pour la mise en œuvre et la vérification justifiable en tenant compte de la situation de risque.

La sécurité de l'environnement GILAI

Dans le cadre du renforcement des systèmes de protection et de détection, un nouvel effort substantiel a été réalisé pour augmenter la sécurité de l'environnement GILAI, grâce, entre autres, à une concentration des ressources au niveau de l'hébergement convergé sur des DELL Vblock. L'architecture de sécurité, consolidée autour de produits leader du marché, répond de manière efficace aux problématiques liées aux virus et malwares auxquels les systèmes de l'information sont quotidiennement confrontés. Des séances de sensibilisation aux cyberattaques ainsi qu'au social engineering ont été organisées.

Les Data Centers

GILAI a déménagé son Data Center du Noirmont à Zurich en 2019. Depuis, GILAI dispose de deux Data Centers chez Swisscom, un à Lausanne et l'autre à Zurich. Ces systèmes sont interconnectés et fonctionnent en mode actif-actif, c'est-à-dire que l'éventuelle défaillance de l'un est directement compensée par l'autre.

L'infrastructure convergée

Le système DELL Vblock permet l'hébergement sur des technologies convergées. Il s'agit d'une technologie hautement disponible, évolutive, agile et pérenne. Les temps d'exploitation et de maintenance ont été réduits, ce qui apporte une grande valeur à l'environnement GILAI et permet des économies au niveau des coûts de maintenance.

Le réseau et stockage

L'infrastructure réseau a bénéficié d'une grande attention et des optimisations notables ont été effectuées en 2020, autant dans le domaine de la surveillance que dans ceux des accès de base de données et du stockage ou de la virtualisation.

Le Centre de services (CDS)

Les demandes de service et les incidents sont gérés au Centre de services (CDS) par le biais du logiciel EasyVista. Ce logiciel intègre les bonnes pratiques informatiques demandées par l'IT Infrastructure Library (ITIL). Un suivi approfondi des consommations a été instauré, il permet un contrôle détaillé des coûts. A noter, de plus, que la haute fiabilité des systèmes contribue à la tendance à la baisse des interventions du centre de support.

Le système d'information de GILAI spécifique pour les cantons latins

GILAI garantit la gestion complète du système d'information y compris l'hébergement pour les sept Offices AI latins.

L'environnement de travail des Offices AI latins – Digital Workplace

GILAI héberge l'entier de l'infrastructure serveurs des Offices AI, exploite, virtualise et déploie les solutions pour la bureautique (Digital Workplace) telles que Windows 10, Office 2016, Exchange et SharePoint 2016 et ceci pour ses clients latins, à l'exception de l'Office cantonal des assurances sociales (OCAS) de Genève. GILAI fournit ce même service « all inclusive » d'hébergement à l'Etablissement cantonal des assurances sociales (ECAS) de Fribourg. Il est à noter que l'entier des collaborateurs/trices AI et AVS travaille sur le même Digital Workplace de GILAI. Ce même type d'hébergement complet est aussi fourni à la Caisse de compensation du Jura (CCJU).

Le Mobile Device Management (MDM)

Le logiciel MobileIron, une solution Mobile Device Management (MDM), qui permet de gérer et protéger les données d'entreprise sur des terminaux mobiles (Laptop, Smartphones, tablettes), est opérationnel pour l'ensemble des Offices AI latins (à l'exception de l'Office AI Genève). En 2020, un Proof of Concept (POC) a été réalisé avec succès dans le but d'évoluer vers une nouvelle technologie plus souple et en adéquation avec les besoins actuels et futurs des membres latins. Cette nouvelle technologie sera déployée en 2021.

Le renouvellement matériel et logiciel

À ses membres latins, GILAI garantit la gestion complète de leur système d'information et, dans ce contexte, effectue à leurs frais des renouvellements informatiques indispensables à maintenir l'outil informatique local des Offices AI à un haut niveau de disponibilité.

La gestion électronique des documents (GED AIRS)

GILAI met à disposition de ses membres un système complet de gestion des documents et ceci depuis 1999. En 2020, GILAI a renouvelé la partie « Doc.Capture » de son Information Management System (IMS) pour continuer à garantir la disponibilité et une haute qualité du service aux utilisateurs. En effet, il arrivait à la fin du cycle de vie.

Business Process Model and Notation (BPMN)

GILAI propose à ses clients le produit BIC Cloud BPM Suite 6.1 (anciennement AxonIvy) pour la modélisation en langage BPMN 2.0 des processus et procédures.

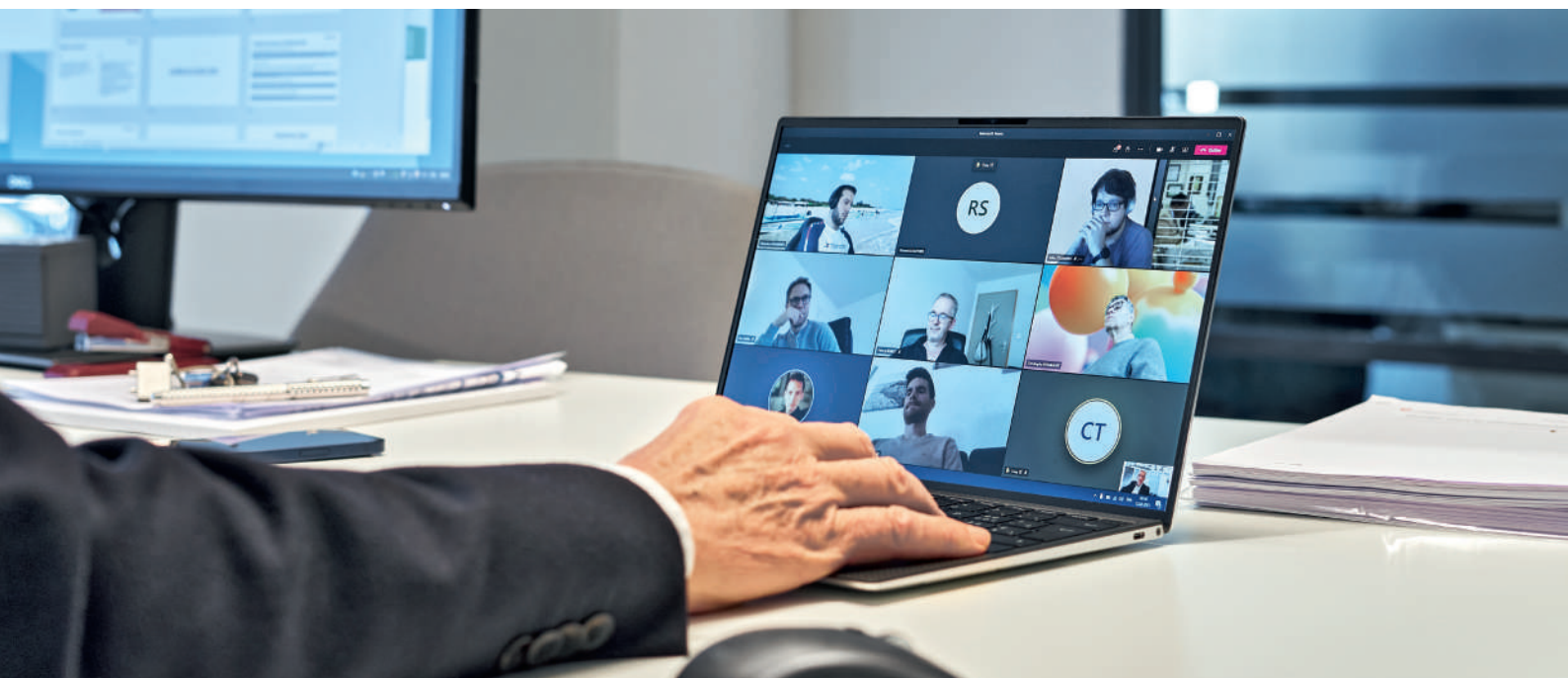
La sécurité aux postes de travail

GILAI déploie une solution d'identification au poste de travail au moyen d'un Token (technologie permettant l'authentification avec un mot de passe à usage unique) ainsi que de l'identification unique – Imprivata OneSign Single Sign-On (SSO). Le Token peut être remplacé par une identification via un Smartphone.

L'intégration des données

L'équipe de la Business Intelligence utilise les produits IBM Cognos Analytics et Talend pour la gestion, l'intégration et le suivi des données de production, ainsi que leur publication.

Les commissions utilisateurs



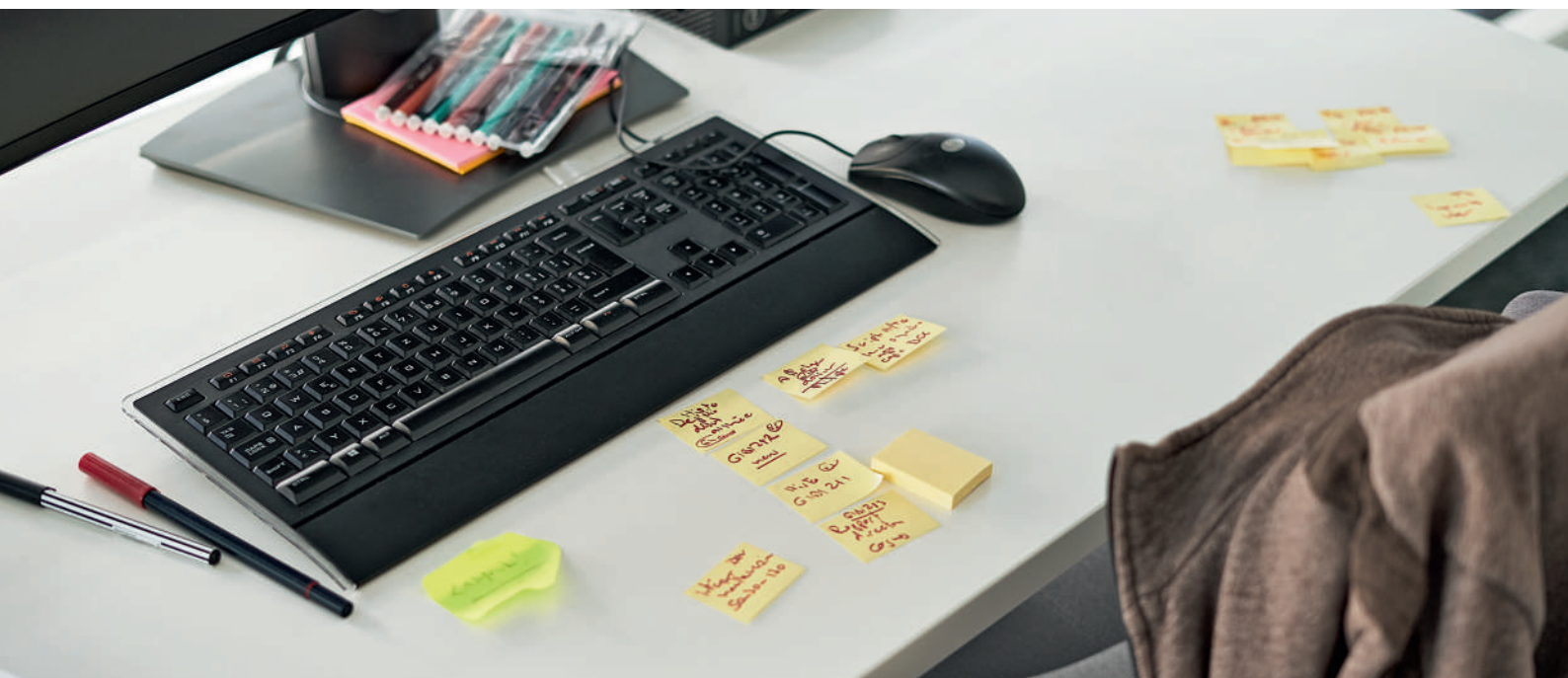
Les commissions utilisateurs ont pour but d'intégrer les connaissances métier et les expériences des collaborateurs des Offices AI. Ces commissions utilisateurs garantissent une adéquation totale de GILAI avec le travail de terrain. Les membres des commissions utilisateurs sont proches des utilisateurs et créent des liens indispensables. Ces commissions sont composées de sept membres, soit trois personnes des Offices AI latins et trois personnes des Offices AI alémaniques, sous la responsabilité d'un chef de produit issu du centre opérationnel de GILAI.

GILAI estime que les solutions informatiques de haute qualité qui répondent aux besoins des utilisateurs nécessitent une communication étroite avec toutes les parties prenantes. Dans ce but, GILAI dispose – en plus des commissions utilisateurs – d'un réseau de personnes de contact indispensable à l'intérieur des Offices AI. Cette forme d'organisation est garante d'une communication bidirectionnelle et constructive. Pour les besoins du projet de l'urbanisation de Web@AI 3.0, un groupe d'expert métier a été créé dans le but d'appuyer les commissions utilisateurs impliquées dans le projet.

Les commissions utilisateurs de GILAI et leurs buts:

Commissions d'utilisateurs	Buts
Intercommission	Coordonner les commissions d'utilisateurs et définition des priorités.
Web@AI	Prendre les dispositions nécessaires pour que les programmes Web@AI soient fonctionnels et respectent les dispositions légales.
Réadaptation professionnelle	Prendre les dispositions nécessaires pour que les programmes Web@AI qui concernent le secteur de la réadaptation soient fonctionnels et respectent les dispositions légales.
Gestion électronique des documents (GED)	Garantir l'évolution des outils de l'Information Management System (IMS) et donc de la gestion électronique des documents GED.
Statistiques	Décider sur les règles de gestion et élaboration des statistiques en direct ainsi que des tableaux de bord de direction.
Formation produits GILAI	Mettre en place des activités de formation concernant les produits GILAI.

L'engagement dans l'éco-système interdisciplinaire



GILAI est représenté et s'engage dans différentes commissions et groupes de travail afin d'être à même d'anticiper les demandes et les besoins de ses membres.

Comme pool informatique, GILAI participe dans les groupes de travail de l'association eAVS/AI. Cet organisme constitue la plaque tournante de l'échange d'informations et de la coordination, de la mise en œuvre commune et de l'exploitation de projets informatiques concernant les échanges de données entre ses membres et entre des tiers actifs dans le domaine des assurances sociales. GILAI collabore à la maintenance des échanges de données entre organes d'exécution (Datenaustausch) via Secure Data Exchange (SEDEX) avec leurs partenaires. GILAI fait partie du projet « Information Security » dans lequel les institutions qui sont membres de l'eAVS/AI collaborent dans l'objectif de créer un futur cadre général de gestion de la sécurité des données. Les organes d'exécution de l'AVS et de l'AI travaillent quotidiennement avec des données personnelles sensibles et sont responsables d'assurer la sécurité des données traitées. GILAI met en œuvre toutes les mesures adéquates pour garantir cette sécurité.

GILAI participe aussi à l'association eGov-Schweiz, favorisant la promotion de l'innovation dans la cyberadministration (eGovernment). En 2018, le Conseil fédéral a approuvé les bases de la stratégie suisse de cyberadministration 2020-2023, élaborées par l'organisation interfédérale Cyberadministration suisse. En adoptant le principe de la priorité au numérique, il a souligné l'importance des canaux électroniques, qui seront désormais utilisés prioritairement par l'administration, pour fournir des informations et des services.

La collaboration entre GILAI et le centre de compétence informatique des caisses cantonales de compensation IGS Sàrl a débuté en 2012. Depuis lors, GILAI et IGS Sàrl ont constamment renforcé leur volonté de développer des synergies. Des solutions communes sont envisagées dans un but d'économie de coûts et de moyens. Dans le but d'une approche coordonnée en ce qui concerne la sécurité, GILAI a adopté, en 2017, la « Politique de la sécurité de l'information (SI) », qui correspond aux attentes de la norme 27001. Cette politique est parfaitement en ligne avec celle en vigueur chez IGS Sàrl. Les activités AVS et AI de l'Etablissement cantonal des assurances sociales (ECAS) Fribourg – regroupées depuis 2019 sur un seul site – sont depuis lors entièrement hébergées dans l'environnement GILAI et l'accès aux applications d'IGS Sàrl, chez Abraxas, transite par le réseau de GILAI. D'autres projets, dont l'Enterprise Content Management (ECM), font partie de ces travaux de coordination et coopération. ECM vise à trouver des solutions communes pour la gestion de documents et de Workflow. En 2020, un effort considérable relatif au projet ECM a été fourni par GILAI.

Les projets réalisés



En 2020, GILAI a concrétisé un nombre important de projets et réalisé des étapes clés dans les projets en cours; ceci dans le respect systématique du triple objectif de fournir de la qualité, de tenir les délais et de respecter les budgets accordés.

Le Release Management de Web@AI 2.0

En 2020, il n'a pas été nécessaire de prévoir de release de l'application métier existante, le Web@AI 2.0. Les adaptations nécessaires dues aux contraintes légales ont pu être faites via l'application de correctifs du programme. GILAI a donc pu concentrer ses efforts sur le rollout de la nouvelle application métier, le Web@AI 3.0.

L'application Web@AI 2.0 a été développée sur trois ans entre 2006 et 2008. Elle est basée sur une technologie et des produits orientés Web datant de 2005. En 2015, sur la base d'une étude préliminaire, l'assemblée générale a donné son accord pour effectuer un travail d'urbanisation de l'application Web@AI.

L'Urbanisation Web@AI 3.0

Le développement de Web@AI 3.0 a commencé en 2017 par une analyse des besoins, la définition des objectifs du projet, l'organisation, la constitution des équipes de développeurs et l'apprentissage des méthodes agiles.

Début 2020, GILAI disposait de la version 1.0 de Web@AI 3.0, terminant ainsi la phase de développement de l'application dans le temps imparti et le budget attribué. Le 7.12.2020, plus

de 170 collaborateurs de l'Office AI « pilote » du canton du Valais à Sion étaient en production avec le nouveau logiciel Web@AI 3.0.

Les trois objectifs prioritaires de ce nouveau Web@AI sont:

- Offrir des outils IT modernes, conviviaux et efficaces et tout mettre en œuvre pour que les collaboratrices et les collaborateurs des Offices AI puissent augmenter leur efficacité opérationnelle.
- Permettre l'automatisation et l'optimisation des processus métier pour offrir aux personnes assurées un service de qualité, rapide, simple et transparent.
- Garantir l'évolutivité du logiciel pour répondre rapidement aux demandes des politiques.

A noter que, dans le cadre de ce projet, GILAI a créé une culture collaborative entre la direction de projet, les équipes de développement et d'exploitation ainsi que le responsable produit, les business analysts et le testing. Cette culture de travail a facilité le respect des délais ainsi que des budgets et assuré la réussite du projet dans son ensemble. L'objectif global était d'améliorer la productivité, la qualité et l'agilité de l'ensemble du système d'information et ce tout au long de la chaîne de valeur, qui va de la demande jusqu'à l'activation de la solution en production et de son monitoring.

En 2021, la solution Web@AI 3.0 sera mise en œuvre dans les 19 autres Offices AI, selon une procédure uniforme orientée métier.

Technologies, sécurité et systèmes de l'information

La sécurité et la disponibilité des systèmes informatiques sont essentielles afin de permettre aux clients de GILAI d'assurer leur mandat vis-à-vis de leurs assurés. Pour cette raison, GILAI dispose de deux Data Centers interconnectés, exploités par GILAI et hébergés chez Swisscom à Lausanne et à Zurich. Avec ces infrastructures optimisées, GILAI élimine le risque majeur de la localisation de toutes les données des membres GILAI sur un site unique et garantit à ses clients une très haute disponibilité de leurs systèmes d'information. GILAI dispose ainsi d'un hébergement de la solution AI sur deux sites actifs, sous une approche de Cloud privé et localisé en Suisse. Grâce à une centralisation et une optimisation de l'exploitation des systèmes, les coûts d'exploitation sont considérablement limités et leur tendance est à la baisse.

En 2020, un effort particulier a été fait dans le domaine de la sécurité et de la cybersécurité. GILAI dispose d'un Security Operational Center (SOC) qui scanne et monitore en permanence ses systèmes et permet d'identifier et de gérer les menaces internes et externes.

L'intégration homogène de technologies logicielles efficaces (basée sur du Machine Learning) dans l'écosystème de GILAI garantit aux membres un maximum d'automatisation de l'exploitation. Un exemple d'une automatisation est la gestion automatique des identités. Elle se fait depuis les données collectées par les ressources humaines jusqu'à l'utilisateur final.

La Gestion électronique des documents (GED)

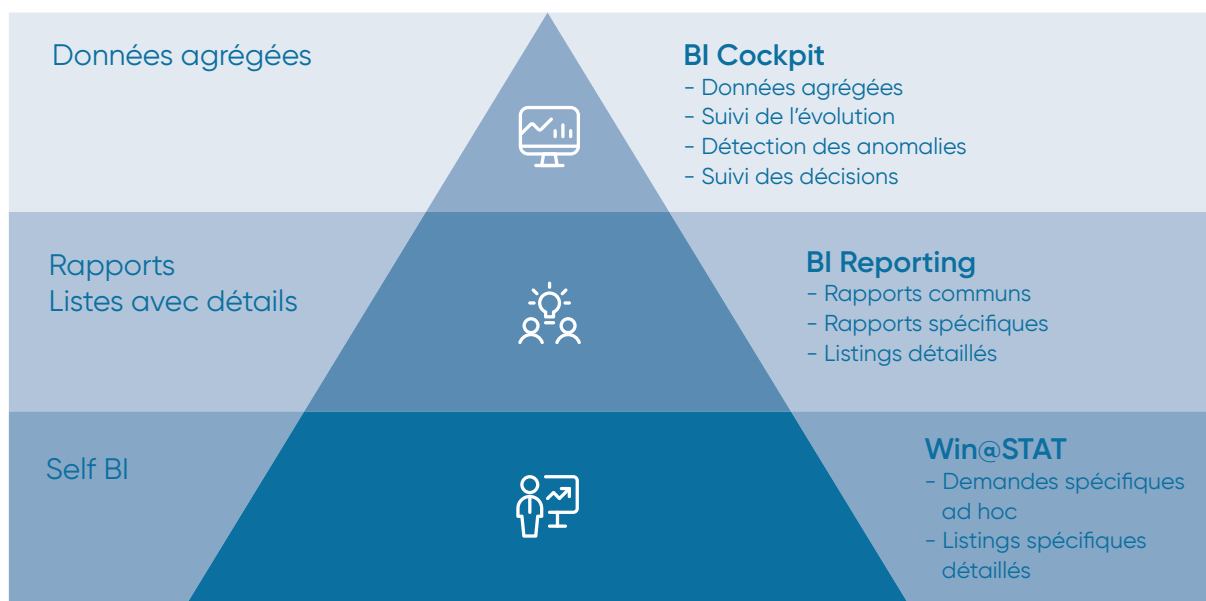
GILAI met à disposition de ses membres latins un système complet de gestion des documents (Information Management System – IMS). La nouvelle version de la GED AIRS est opérationnelle dans l'ensemble des Offices AI latins depuis 2018, et ceci à la grande satisfaction des utilisateurs (1200 personnes) qui ont noté que l'efficacité journalière a été considérablement augmentée par l'apport de nouvelles possibilités de gestion. En 2020, le fournisseur de la solution GED a encore ajouté de nouvelles fonctionnalités qui apportent aux gestionnaires des Offices AI plus de confort à l'utilisation. La partie « Doc.Capture » qui n'avait pas fait l'objet d'un renouvellement a été mise à jour pour garantir la pérennité de ce logiciel et des fonctionnalités qui en découlent.

La Business Intelligence (BI) et le Content Management

GILAI est à l'écoute du marché et teste régulièrement les nouveaux outils statistiques. Aux Offices AI, GILAI fournit un service BI complet: depuis l'intégration des données jusqu'au développement de statistiques et de reporting. Dans ce contexte et au vu de l'ajout régulier de nouvelles fonctionnalités par l'éditeur, IBM Cognos Analytics reste l'outil BI privilégié, complété par Talend pour l'intégration des données, et Cockpit d'OXIBI pour la production de Dashboards et le pilotage d'un Office.

La BI couvre les trois niveaux généralement cités pour une BI efficiente, soit:

- les données agrégées avec le BI Cockpit,
- les rapports et les listes des détails avec le BI Reporting,
- la Self BI avec le logiciel Win@STAT.



Par ces activités, l'équipe BI entretient des contacts fréquents et réguliers avec les différents responsables statistiques des Offices AI et est à l'écoute de leurs besoins. Il est aussi du ressort de la BI de s'occuper de la maintenance et de l'évolution technologique de ses propres produits.

Concernant le projet Urbanisation Web@AI 3.0, la BI est impliquée activement. L'équipe BI adapte ses produits et ses statistiques à la nouvelle organisation des données. Pour faciliter cette adaptation, elle est en charge de la migration des données de Web@AI 2.0 à Web@AI 3.0 moyennant l'outil Talent. Elle a également mobilisé des ressources afin d'être prête à intégrer de nouvelles sources de données dans leurs rapports et produits statistiques.

Au sein du projet ECM commun à GILAI et IGS Sàrl, la Business Intelligence de GILAI a le lead du groupe de travail s'occupant des aspects métadonnées (organisation et classification).

La gestion du changement et de la formation

Pendant toute l'année 2020, le focus a été mis sur le projet du rollout de l'urbanisation Web@AI 3.0. En parallèle des travaux IT pour le rollout de l'Office AI «pilote» du canton du Valais, la gestion du changement et de la formation a travaillé sans relâche afin de mettre à disposition une formation online interactive. Des concepts de formation pour le nouveau logiciel ont été élaborés en 2019. GILAI a opté pour une formation digitale pour accompagner les utilisateurs dans la prise en main de Web@AI 3.0. Une formation digitale avec une vingtaine de modules en français et en allemand, incluant les processus de travail de la Gestion des tiers («Partnerverwaltung») des membres suisses alémaniques, a ainsi été réalisée.

Dans le cadre du rollout Web@AI 3.0 «pilote», cette formation digitale a été entièrement intégrée avec la méthodologie agile Scrum. Elle a été testée par les Powerusers de deux Offices AI, Valais et St. Gall, ainsi que par les membres de la Commission utilisateurs «Formation produits GILAI» et les points de retour ont été intégrés dans la formation. Cette formation a pour but d'expliquer les principales fonctionnalités de Web@AI 3.0 aux 2300 utilisateurs ainsi que de montrer les nouveautés. Plus de 300 utilisateurs se sont formés à l'aide de la formation digitale, accompagnés des Powerusers des Offices AI respectifs. Les sondages effectués par GILAI auprès des utilisateurs, permettant de mesurer si l'utilisateur est à l'aise avec l'application, ont montré des niveaux élevés de motivation et de sûreté, avec une moyenne de 75% d'appréciation de la formation digitale. Dans le contexte de la pandémie du coronavirus, GILAI est très satisfait de ces bons résultats et remercie tous les acteurs qui ont participé à ce succès qui est un facteur important dans la réussite des rollout.

Parallèlement, GILAI a donné 37 formations en ligne pour les administrateurs de Web@AI 3.0 concernant le paramétrage métier, les droits et les «Documents», et ce tant en français qu'en allemand (puisque l'Office AI du Tessin possède ces connaissances linguistiques).

En raison de la pandémie, ces formations ont dû être adaptées, quasiment du jour au lendemain, à une version online. GILAI a pu compter sur le soutien de tous les participants.

Pour l'Information Management System de GILAI, la GED AIRS, une mise à jour de « Doc.Capture » a été réalisée. Les utilisateurs étaient accompagnés dans ce processus.

En ce qui concerne l'outil de formation en ligne « myTeacher », la nouvelle version 5.4 a été installée.

GILAI a réussi à combiner la méthode informatique agile avec l'agilité des personnes dans l'entreprise, créant ainsi une valeur ajoutée non seulement pour l'entreprise dans son ensemble, mais aussi pour chaque employé.

Le projet Enterprise Content Management (ECM)

Depuis 2015, le comité de GILAI a décidé d'intensifier la coopération avec IGS Sàrl. Diverses parties prenantes (y compris l'OFAS) ont appelé à l'utilisation de synergies en visant des économies de coûts. Dans ce contexte, le comité a décidé d'examiner un Enterprise Content Management (ECM) en commun pour OCAS/CC – OAI ensemble avec IGS Sàrl.

Après l'émission d'un mandat d'initialisation de projet et afin de clarifier ce à quoi pourrait ressembler une solution ECM commune, et comment un tel projet pourrait être mis en œuvre, GILAI et IGS Sàrl ont mené conjointement un appel d'offres public et une évaluation dans le but de trouver un fournisseur qui fournirait une nouvelle solution ECM commune aux deux pools informatiques (2017 à 2018). Ce logiciel couvrira, entre autres, la gestion uniforme des flux de travail (Workflow-Management-System – WFMS), la gestion et l'exploitation des documents (DMS) ainsi que l'automatisation des Workflows. L'analyse des processus est en cours et révèle un fort potentiel d'optimisation. Les infrastructures techniques sont en place, la phase de réalisation a commencé, une première mise en production est planifiée à mi-2022 dans la SVA de Zurich. Pour la suite, il est prévu que les Offices AI travaillant avec le système ELAR d'IGS Sàrl soient migrés, puis ce sera le tour des Offices AI utilisant actuellement la GED AIRS.

En 2020, après différentes séances de travail et la mise en place d'une bonne collaboration, l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) a donné son accord pour le financement de la part AI de ce projet, montrant ainsi son intérêt et son soutien pour le projet dans son ensemble.

Perspectives



GILAI dispose de fortes compétences, acquises grâce à une expérience de plus de vingt ans dans le Management IT et, par conséquent, dispose également de collaborateurs expérimentés, capables d'intégrer les nouvelles technologies, de gérer des projets dans le triangle cible, qualité, temps et coût, pouvant ainsi proposer des solutions innovantes. GILAI doit continuer à mettre à disposition de ses clients des innovations technologiques qui répondent parfaitement à leurs besoins présents et futurs et à leurs capacités financières. De cette manière, GILAI génère une réelle valeur ajoutée pour toutes les parties concernées.

Il s'agit également de tenir compte de l'écosystème dans lequel GILAI évolue, c'est-à-dire s'interfacer le plus possible avec les partenaires, intégrer des solutions existantes, participer à des projets innovants, ne pas réinventer, mais innover en coopérant et en partageant.

Aujourd'hui, deux axes deviennent prioritaires, les outils collaboratifs et les accès sécurisés en télétravail. GILAI a su anticiper et mettre en place les outils de virtualisation permettant le déploiement du télétravail. Il s'agit maintenant de continuer à innover et anticiper, seule manière pour rester performants et de continuer à proposer des solutions fiables, efficaces et pérennes.

GILAI en chiffres clés

20

cantons suisses et
le Liechtenstein

3

langues:
français, allemand, italien

2500

utilisateurs
de Web@AI

2

Data Centers interconnectés
à Lausanne et Zurich

15

EPT pour la gestion du
centre opérationnel de GILAI

Contactez-nous

GILAI, IT Management
Rue des Moulins 18 | CP 506
CH-1800 Vevey

+41 21 923 09 70
info@gilai.ch
www.gilai.ch



Notre rapport d'activité 2020
est disponible au format
numérique: gilai.ch/ra2020

