



Rapport d'activité
2021

Table des matières

- 4 L'avant-propos
- 6 L'association GILAI
- 8 Les organes de l'association
- 9 Le centre opérationnel de GILAI
 - Le système de Management intégré (SMI)
 - La gouvernance, les risques et opportunités
- 12 Les projets réalisés
 - L'Urbanisation Web@AI 3.0
 - Web@AI 2.0 décommissionné
 - 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)
- 18 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 Offices AI latins
- 23 Les commissions utilisateurs
- 24 L'engagement dans l'écosystème interdisciplinaire
- 25 Les perspectives
- 26 La continuité

L'avant-propos

L'année 2021 a été rythmée par le Covid-19, mais pas que. Alors oui, si l'on regarde dans le rétroviseur, la crise sanitaire s'est une nouvelle fois invitée dans notre quotidien, mais le virus ne saurait éclipser les succès et les bonnes nouvelles.

Dans les assurances sociales, tout un chacun connaît les notions de premier, deuxième et troisième pilier. Dans l'organisation informatique, ces notions peuvent également être transposées: le premier pilier concerne les logiciels de gestion, le deuxième pilier l'hébergement des infrastructures et le troisième pilier la sécurité et cybersécurité IT.

Le premier pilier: le logiciel de gestion Web@AI 3.0

Après quatre ans de travail, le nouveau logiciel Web@AI 3.0 a été déployé dans les vingt Offices de l'assurance invalidité, membres de GILAI. Depuis le 06 décembre 2021, l'ensemble des 2500 collaborateurs de ces Offices disposent d'un logiciel moderne qui est un véritable outil d'aide à la décision et intègre les Workflows de gestion.

Le défi était important. Non seulement il fallait tenir les budgets au niveau des coûts, mais surtout livrer une solution de qualité qui apporte de la valeur ajoutée aux collaborateurs des Offices AI. Grâce à l'engagement et l'état d'esprit d'une équipe performante, nous y sommes arrivés. Je tenais dans cet avant-propos à remercier tous pour leur excellent travail et leur engagement.

Le deuxième pilier: les infrastructures d'hébergement

L'infrastructure GILAI repose sur les deux Data Centers, un à Lausanne et l'autre à Zurich, lesquels, une fois plus, ont prouvé leur efficacité puisque le niveau de service est proche de 100%. Le Home Office, nécessité par la pandémie, a prouvé la flexibilité et la solidité des solutions mises en place. GILAI avait anticipé le besoin de travail à distance et déjà mis en place, via la virtualisation de ses systèmes, toute la sécurité liée à cette nouvelle manière de travailler.

2021, GILAI a entamé une réflexion sur les opportunités et les risques d'une migration vers des infrastructures de Cloud public. Ce sujet important doit également toujours être considéré dans le contexte de la protection des données.

Le troisième pilier: la sécurité et la cybersécurité

Selon les spécialistes, la prochaine « pandémie » sera numérique. En plus de la sensibilisation permanente des collaborateurs, qui reste une des bases de la sécurité IT, GILAI se doit de garantir un haut niveau de sécurité pour l'ensemble de ses systèmes IT. GILAI travaille en permanence sur les trois axes suivants, qui constituent la base du Business Continuity Management (BCM) et font l'objet d'une attention et de mesures particulières, soit:

- Les impacts sur les activités: Business Impact Analyse (BIA),
- Le plan de continuité des opérations: Business Continuity Plan (BCP),
- Le plan de continuité d'exploitation: Reliability-centered Maintenance (RCM).

La digitalisation

Le télétravail est aujourd'hui très largement répandu et entré dans les mœurs. Les projets de numérisation sont devenus essentiels et GILAI continue à proposer des innovations technologiques. L'intégration de ces technologies dans son environnement IT existant reste une priorité. Toutefois, 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 efficaces et efficientes à nos clients.

Mes remerciements vont :

- aux collaboratrices et collaborateurs de GILAI qui, par leur travail et leur engagement, ont contribué à la réalisation et au succès de nos missions,
- au comité de GILAI pour son soutien tout au long de cette année,
- aux collaboratrices et collaborateurs des Offices AI, toujours prêts à apporter leurs compétences métier dans nos diverses commissions,
- aux directions des Offices AI pour leur précieuse coopération,
- aux partenaires, qui ont, par leur engagement, contribué à notre réussite.

GILAI est prêt à s'engager pour relever de nouveaux défis et à être un partenaire fiable, sûr et innovant pour ses membres.

Quelques mots personnels : mon premier contact avec l'assurance-invalidité remonte au moment où j'étais nommé au poste de sous-directeur de la Caisse cantonale vaudoise de compensation en qualité de responsable des finances et de l'IT. Pour quelqu'un qui venait de passer six ans chez Nestlé, le changement a été important. Par la suite, en tant que membre de la direction de l'Office AI Vaud, j'étais appelé de créer GILAI que j'ai dirigée durant 27 ans. Les changements qui se sont opérés au cours de ces années dans le domaine IT sont impressionnants. Grâce à des équipes performantes, j'ai pu mettre en œuvre de nombreuses réalisations, appréciées par nos membres et leurs collaboratrices et collaborateurs. Les relations humaines, la technologie et le management m'ont toujours passionné. Allier les trois m'a permis de réaliser avec succès de nombreux projets. Je quitte GILAI avec la satisfaction de pouvoir remettre entre les mains de mon successeur une entreprise bien positionnée à tous points de vue. Ma gratitude va aux très nombreuses personnes avec lesquelles j'ai eu le plaisir de vivre et partager cette période si fructueuse. Merci beaucoup à toutes et tous et au revoir !



Philippe Fardel,
Directeur

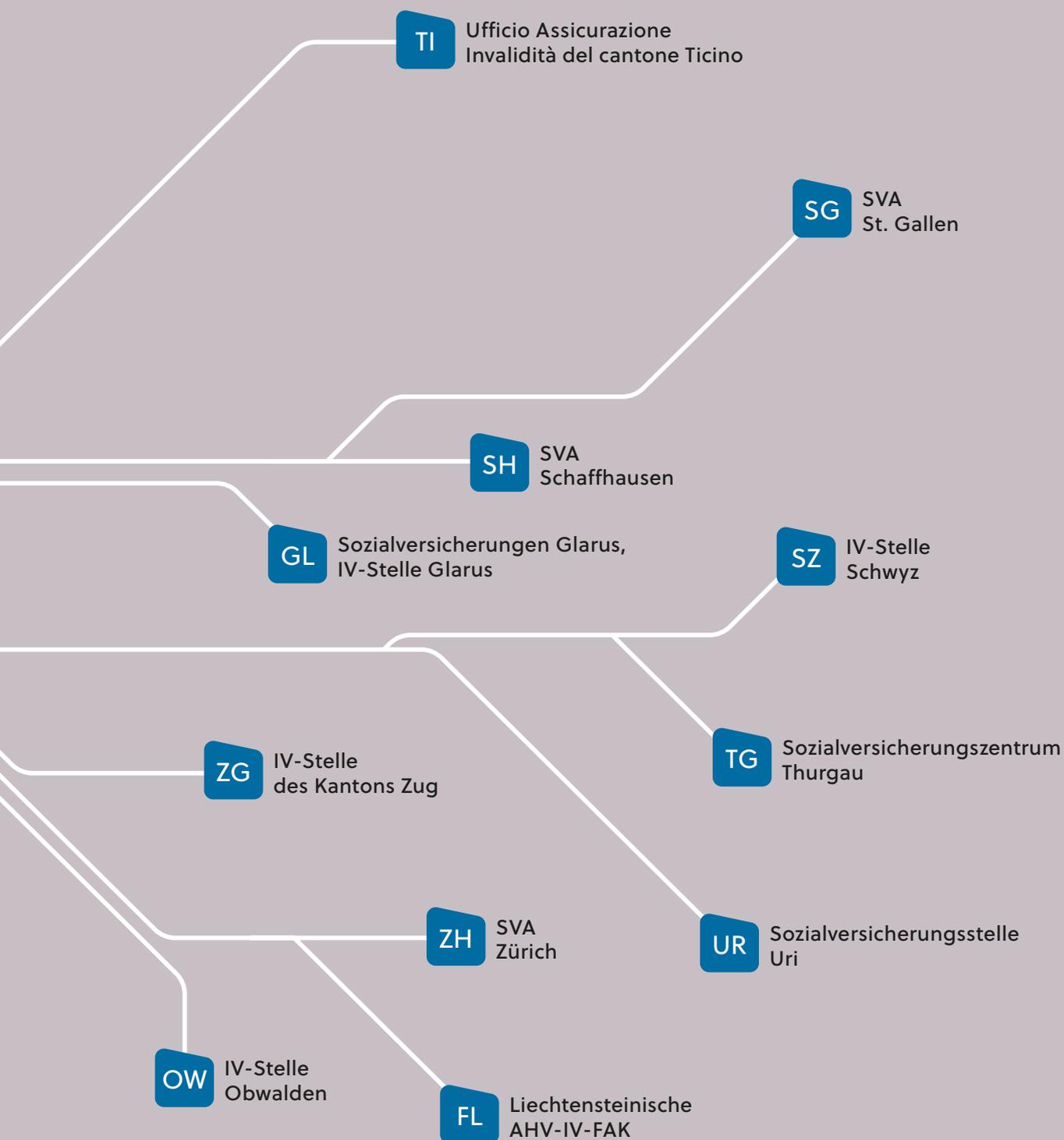
L'association GILAI

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 informatique efficace et efficiente, 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. À 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 31.12.2021:



*n'utilise pas les prestations de GILAI



21 membres

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 2021



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) qui donne, en temps réel, le pouls de l'activité,
- la gestion électronique des documents (Information Management System – IMS) qui digitalise toutes les transactions entre les partenaires internes et externes,
- l'hébergement des systèmes IT, centralisé pour 20 Offices au sein du Cloud privé GILAI à Lausanne et Zurich,
- la gestion et l'administration d'un réseau privé qui relie ses membres,
- la virtualisation des postes de travail (Digital Workplace) qui garantit une haute sécurité de fonctionnement et une totale liberté pour le choix du lieu de travail,
- un Centre de services (Helpdesk) hautement qualifié est disponible pour ses clients.

Fin 2021, 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. GILAI respecte le standard ISAE 3402 (International Standard on Assurance Engagements). Cette norme implique l'application systémique d'une analyse de risque tout au long de la chaîne d'élaboration des prestations offertes, c'est-à-dire le développement des logiciels ainsi que l'hébergement jusqu'au Digital Workplace.

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 2021, 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.

L'identité visuelle et le logo de GILAI ont été légèrement adaptés en 2021. Le site web initial de GILAI datait de 2013 et un upgrade a été mis en ligne en novembre 2021. Pour la première fois, le rapport d'activité a été publié sur le site web sous une forme interactive.

GILAI gère ses projets avec beaucoup de soin, en portant une grande attention à la qualité, aux délais et aux coûts. Cet objectif a été atteint, en 2021, dans tous les projets mis en œuvre et en particulier dans le déploiement de Web@AI 3.0 chez nos 20 Offices AI. Un contrôle financier rigoureux garantit le respect des budgets des projets.

Au 31.12.2021, 19 personnes, correspondant à 16 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 les 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. Le SMI répond donc au besoin de maîtrise des risques et de la performance de l'entreprise. À travers cette approche, GILAI peut déterminer et gérer les risques liés à son organisation en analysant l'ensemble des processus. Le principe est de rechercher des solutions d'amélioration continue qui permettent de vérifier que les objectifs fixés sont atteints, conformément aux règles établies.

Pour GILAI, l'amélioration continue est une manière de fonctionner importante en matière de gestion de la qualité et des risques. En 2021, GILAI a obtenu la re-certification ISO 9001:2015 par ProCert SA. 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 mandatée de renouveler le rapport d'assurance ISAE 3402 portant sur la description du dispositif de traitement des opérations pour les clients de GILAI 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 atteste l'existence d'un contrôle interne adapté. Cette norme permet aux membres de GILAI 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 dans les systèmes de GILAI de toutes les parties prenantes.



La gouvernance, les risques et opportunités

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 ont signé 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'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) y sont également représentées. Cette convention régit la gouvernance et les relations d'affaires afin que l'étroite collaboration entre les deux sociétés juridiquement indépendantes, GILAI et IGS Sàrl, soit fructueuse.

Les projets réalisés

En 2021, 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.

L'Urbanisation Web@AI 3.0

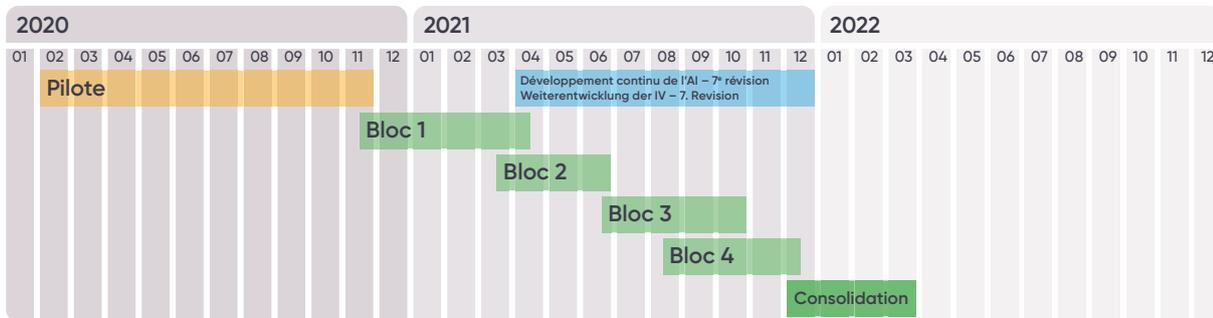
Le développement de Web@AI 3.0 a commencé en 2017 par une analyse des besoins, la définition des objectifs du projet, l'organisation, la constitution des équipes de développeurs et l'apprentissage des méthodes agiles.

Début 2020, GILAI disposait de la première version de Web@AI 3.0, terminant ainsi la phase de développement de l'application dans le temps imparti et le budget attribué. Dès décembre 2020, l'Office AI «pilote» du canton du Valais (plus de 170 collaborateurs) était en production avec le nouveau logiciel Web@AI 3.0. En 2021, la solution Web@AI 3.0 a été déployée dans l'entier des 20 Offices AI. Grâce à une planification de projet détaillée, un timing parfait, des équipes performantes et engagées, les rollout ont été réalisés en douze mois. Migration des données, formation des utilisateurs en mode digital, intégration des chefs de projets locaux dans le processus, utilisation des technologies de vidéo-conférence sont les éléments clés qui nous ont permis d'atteindre avec succès les objectifs fixés en temps et coûts.

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.

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 analystes 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 était d'améliorer la productivité, la qualité et l'agilité de l'ensemble du système d'information tout au long de la chaîne de valeur, qui va de la demande à l'activation de la solution en production et de son monitoring.



Web@AI 2.0 décommissionné

À la fin 2021, l'application métier Web@AI 2.0 a été définitivement arrêtée et remplacée par Web@AI 3.0.

L'application Web@AI 2.0 avait été développée sur trois ans, entre 2006 et 2008. Elle aura été opérationnelle jusqu'à 2021. Elle était déjà basée sur une technologie et des produits orientés Web, mais qui dataient 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.

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. 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.

En 2021, l'effort en matière de sécurité et de cybersécurité est resté le thème central. GILAI dispose d'un Security Operational Center (SOC), confié à une société spécialisée, qui scanne et surveille en permanence nos systèmes et permet d'identifier et de gérer, en amont, les menaces internes et externes. Communément expliqué, un SOC est une plateforme permettant la supervision et l'administration de la sécurité du système d'information au travers d'outils de collecte, de corrélation d'événements et d'intervention à distance.

La Gestion électronique des documents (GED)

GILAI met à disposition de ses membres latins un système complet de gestion des documents. La GED AIRS est opérationnelle dans l'ensemble des Offices AI latins 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 2021, 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 mise à niveau de la partie « Doc.Capture », via le logiciel smartFIX, a permis un gain de productivité important et garantit ainsi la pérennité de ce logiciel et des fonctionnalités qui en découlent, c'est-à-dire l'intégration de données scannées directement dans Web@AI 3.0.

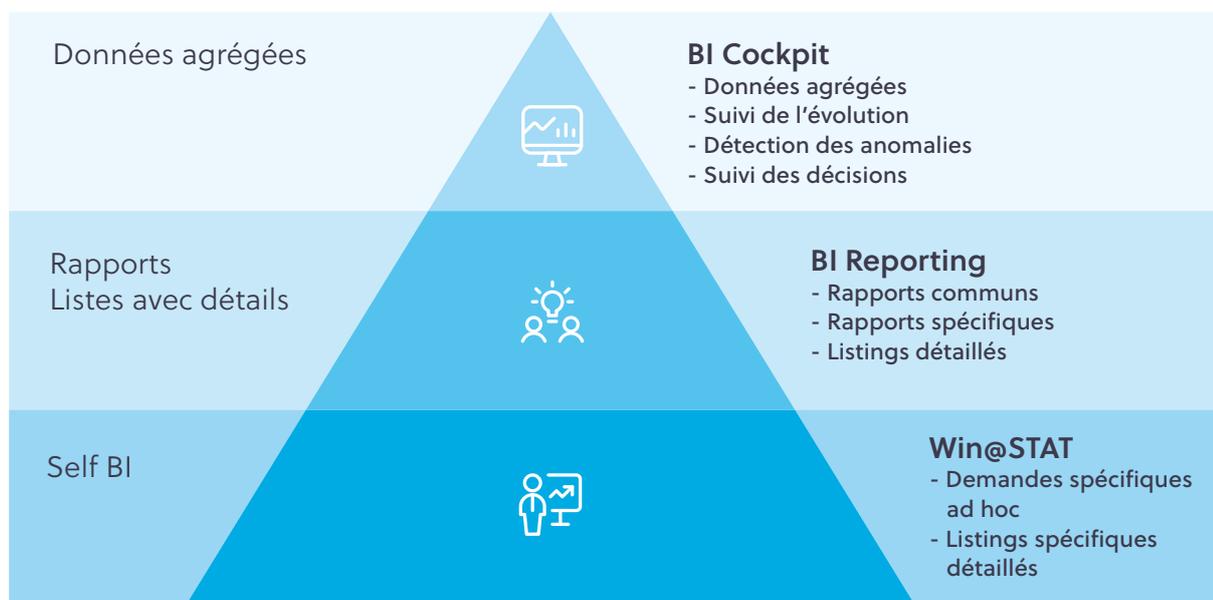
La Business Intelligence (BI) et le Content Management

GILAI offre aux Offices AI 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.

Le logiciel Tableau Software vient compléter progressivement cette offre et va permettre une évolution vers plus d'interface et de facilité d'analyse aux utilisateurs de ces données.

La BI de GILAI couvre les trois niveaux qui font partie d'une BI efficace, 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 a été impliquée activement. L'équipe BI a adapté ses produits et ses statistiques à la nouvelle organisation des données. Pour faciliter cette adaptation, elle a été en charge de la migration des données de Web@AI 2.0 à Web@AI 3.0, moyennant l'outil Talend.

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 2021, le focus a été mis sur le projet du rollout de l'urbanisation Web@AI 3.0. La formation et la gestion du changement ont fourni une formation online interactive pour familiariser les utilisateurs avec Web@AI 3.0. Plus de vingt modules ont été réalisés en français, allemand et italien. Des vidéos ont également été créées afin d'assurer un haut niveau de sécurité et donc d'autonomie aux administrateurs de Web@AI qui ont dû se former au paramétrage de Web@AI 3.0. Toute la formation digitale est à disposition 24h/24h et 7j/7j.

Cette formation a pour but d'expliquer les principales fonctionnalités de Web@AI 3.0 aux 2500 utilisateurs ainsi que de leur montrer les nouveautés. Les sondages effectués par GILAI auprès des utilisateurs pour savoir s'ils se sentaient sûrs et à l'aise dans l'utilisation de l'application ont montré des niveaux élevés de motivation et de sûreté. 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 rollouts.

Pour le système de gestion des documents de GILAI, la GED AIRS, une mise à jour de « Doc.Capture » a été réalisée. Les utilisateurs étaient accompagnés dans ce processus.

À la demande des Offices AI, nous avons maintenu l'outil de formation en ligne « myTeacher », la nouvelle version 5.5 a été installée.

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'Office fédéral des assurances sociales - OFAS) ont appelé à l'utilisation de synergies en visant des économies de coûts. Dans ce contexte, les membres ont 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, dans le but de trouver un fournisseur qui fournirait une nouvelle solution ECM commune aux deux pools informatiques IGS Sàrl et GILAI. 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. Après la fin de l'évaluation et suite à l'accord de financement de l'OFAS pour les parties ECM des Offices AI, les travaux de projet ont été accélérés.



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 en 2023 dans la SVA de Zurich. Ensuite, il est prévu de migrer les Offices AI qui travaillent avec le système ELAR d'IGS Sàrl. Puis, ce sera le tour des Offices AI qui utilisent actuellement la GED AIRS de GILAI.

Ce grand projet complexe est suivi avec une attention particulière. L'entreprise PwC a été mandatée pour assurer le contrôle de l'avancement du projet. Grâce à des rapports réguliers, elle rend visible l'avancement du projet au comité de pilotage et aide la direction du projet à en assurer la qualité.

Les services et les prestations



En 2021, l'application métier Web@AI a été au cœur des activités de GILAI. Le nombre d'utilisatrices et d'utilisateurs travaillant avec l'application Web@AI dans les Offices AI est de plus de 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. De même, GILAI dispose de fortes compétences en Management de projet et en connaissance des technologies émergentes.

GILAI reste attentif aux évolutions des technologies et les intègre, dans la mesure où elles sont orientées clients, apportent une plus-value et disposent d'un fort potentiel d'aide à la décision et donc 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 (Hardware et Software).

Les services et les technologies

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

- la mutualisation de l'hébergement (Hosting) pour le Web@AI, la BI et la GED,
- l'hébergement de l'environnement de travail virtualisé (Digital Workplace),
- l'automatisation de la gestion centralisée des systèmes,
- la gestion des réseaux.

En 2021, les systèmes de GILAI étaient disponibles à 99,98%.

La sécurité des systèmes de l'information

La sécurité reste la pierre angulaire de tout système informatique. Les audits de sécurité des systèmes informatiques se sont poursuivis en 2021 et ceci avec des résultats très positifs. GILAI a maintenu l'entier des audits, malgré la crise sanitaire, pour justement s'assurer qu'en temps de crise, la sécurité informatique soit garantie.

L'objectif des audits est 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 du 01.07.2017, régulièrement adaptée et mise à jour. 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 EMC PowerFlex. 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 pour tous les collaborateurs des Offices AI.

Les Data Centers

GILAI dispose de deux Data Centers chez Swisscom, un à Lausanne et l'autre à Zurich. Ces systèmes DELL EMC PowerFlex 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 EMC PowerFlex 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 2021, autant dans le domaine de la surveillance que celui 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 demandes a été instauré. Il permet un contrôle détaillé des coûts.

Le CDS a joué un rôle important de support métier dans le cadre du rollout de Web@AI 3.0.

Il est à relever que la haute fiabilité des systèmes contribue à la tendance à la baisse des interventions du CDS sur cette partie.

Le système d'information de GILAI spécifique pour les Offices AI latins

En plus de l'hébergement complet de Web@AI, GILAI exploite le système d'information (SI) des 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 membres latins, à l'exception de l'Office cantonal des assurances sociales (OCAS) de Genève.



Au sein de l'Établissement cantonal des assurances sociales (ECAS) de Fribourg, la Caisse de compensation utilise également les services complets de Digital Workplace de GILAI. Il en va de même pour la Caisse de compensation du Jura (CCJU).

Le Mobile Device Management (MDM)

Le logiciel Workspace ONE, 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. Il s'agit d'une nouvelle technologie testée début 2021 avec succès et ensuite déployée dans le but d'évoluer vers une technologie plus souple et en adéquation avec les besoins actuels et futurs des membres latins.

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. Début 2021, 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. L'intégration de smartFIX comme interface de « Doc.Capture » a grandement amélioré la gestion des documents entrants.



Business Process Model and Notation (BPMN)

GILAI propose à ses membres le produit BIC Cloud BPM Suite 6.1 pour la modélisation en langage BPMN 2.0 des processus et procédures.

La sécurité aux postes de travail

GILAI continue d'optimiser et de simplifier ses solutions d'identification au poste de travail au moyen de technologies novatrices ainsi que via l'identification unique – Imprivata OneSign Single Sign-On (SSO).

L'intégration des données

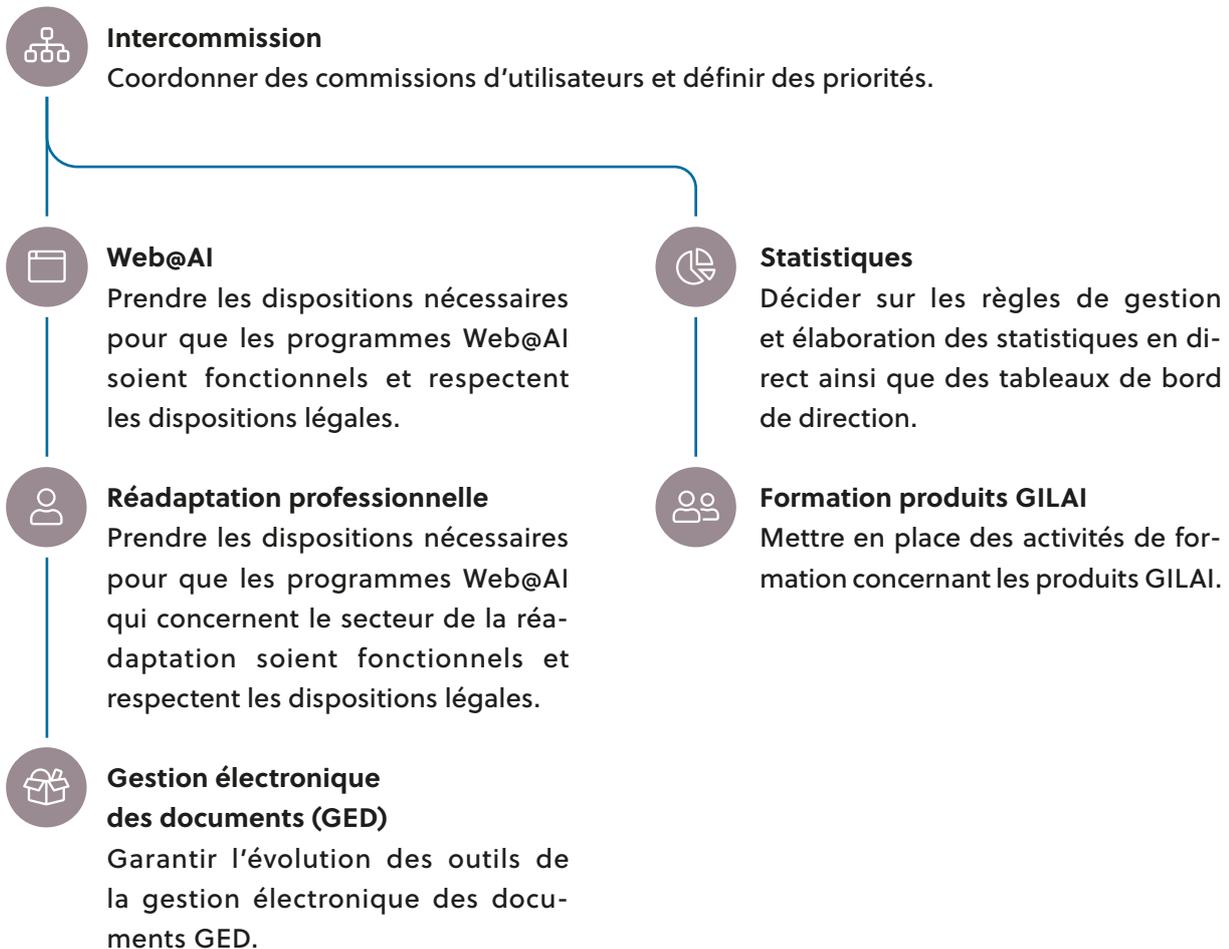
L'équipe de la Business Intelligence utilise les produits IBM Cognos Analytics et Talend pour la gestion, l'intégration et le suivi des données de production, ainsi que leur publication. Tableau Software va progressivement venir compléter, suppléer, voire remplacer Cognos.

Les commissions utilisateurs

Le travail des commissions utilisateurs vise à intégrer les connaissances métier et les expériences des collaborateurs des Offices AI et à garantir ainsi que GILAI couvre l'ensemble des besoins des Offices AI. 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.

Le 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 :



L'engagement dans l'éco-système interdisciplinaire

GILAI est représenté dans différentes commissions et groupes de travail et s'engage à faire valoir les exigences et les besoins de ses membres dans ces instances.

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 pour le 1er pilier. L'objectif de l'association eAVS/AI est de créer, à l'avenir, un 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. Les organes d'exécution sont responsables d'assurer la sécurité des données traitées. GILAI met en œuvre toutes les mesures adéquates pour assurer cette sécurité.

GILAI avait participé aux travaux de 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. GILAI a entièrement adhéré à cette stratégie en privilégiant les solutions de digitalisation.

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 communs. En 2021, un effort considérable a été fourni par GILAI en relation avec le projet ECM.

Les perspectives

Ces dernières années, GILAI a investi dans la modernisation de ses logiciels de gestion (Web@AI 3.0, BI, GED AIRS), ainsi que toutes ses infrastructures d'hébergements (Data Center, cybersécurité, réseau, exploitation). Dans le même temps, GILAI a réussi à stabiliser, voire diminuer, la part des coûts d'exploitation grâce à la mise en place de solutions d'automatisation, ainsi que des coûts globaux par une gestion rationnelle et contrôlée de nos dépenses.

De même, conjointement avec le pool informatique IGS Sàrl, un nouveau système de gestion de contenu d'entreprise (Enterprise Content Management – ECM) est en cours de développement. Ce projet complexe représente un investissement important dans l'avenir numérique.

Nous pouvons constater que GILAI est bien préparé pour l'avenir. Ceci autant au niveau des logiciels métiers que des infrastructures et surtout des compétences de ses collaborateurs. Pouvoir disposer, d'un Multipack, Hardware et Software homogène, développé avec toutes les parties prenantes de l'écosystème, est un facteur de succès certain.

Le leitmotiv reste: se focaliser sur la valeur ajoutée des solutions proposées, intégrer des solutions existantes, donner la priorité aux solutions de types Software as a Service (SaaS), participera des projets porteurs d'efficience, ne pas réinventer, mais innover en coopérant et en partageant.

Les activités des entreprises, et les Offices AI n'y échappent pas, reposent de plus en plus sur l'informatique.

L'exploitation efficace de ces possibilités ne peut toutefois se faire que dans une culture de collaboration axée sur la valeur ajoutée, innovante et agile. Cette culture, le directeur Philippe Fardel l'a ancrée avec un grand engagement et de manière conséquente dans GILAI.

La continuité



Sandro Lenzi

De continuer à entretenir la culture de coopération mise en place par Philippe Fardel et de garantir les acquis sera la tâche de son successeur. Sandro Lenzi a été élu par le comité au poste de directeur de GILAI car il continuera à développer les valeurs existantes en se tournant vers l'avenir. Il prendra ses fonctions le 1er mai 2022. Sandro Lenzi travaille depuis 16 ans pour l'informatique des Offices AI, dont les sept dernières années en tant que responsable des systèmes d'information chez GILAI. Durant cette période, il a réalisé plusieurs grands projets en tant que chef de projet et a continué à développer les systèmes et les services de GILAI. Sandro Lenzi connaît les Offices AI, les fournisseurs et les partenaires et est bien établi dans les différents comités. Les membres de GILAI le connaissent comme un chef de projet fiable, un interlocuteur compétent et un collègue engagé. Sandro Lenzi est parfaitement adapté à cette fonction, tant sur le plan professionnel que personnel. La continuité dans la direction d'une entreprise importante pour les Offices AI est ainsi assurée.



Philippe Fardel

Fin avril 2022, Philippe Fardel, directeur de longue date, quittera GILAI pour prendre sa retraite. On peut supposer qu'il s'agira également d'une phase plutôt active de sa vie. Au cours de ses 27 années d'activité pour GILAI, Philippe Fardel est devenu une véritable référence de l'informatique de l'assurance-invalidité dans les Offices AI, mais aussi dans toute la Suisse, au sein de différents comités du premier pilier. Il a planifié avec clairvoyance le développement continu des systèmes informatiques GILAI, les a mis en œuvre de manière conséquente et a ainsi contribué au développement des Offices AI. Avec sa personnalité ouverte, tournée vers l'avenir et optimiste, la découverte de nouveautés, sa flexibilité et l'organisation active des changements étaient les qualités et les caractéristiques fondamentales de sa façon de penser et de travailler. Au cours de sa longue carrière, Philippe Fardel a ainsi été un pionnier qui s'est aventuré en terrain inconnu et a mis en œuvre des innovations efficaces. Avec Philippe Fardel, GILAI a été un point de contact important pour les questions ou les défis particuliers de l'informatique des Offices AI et de l'assurance-invalidité. Il s'est forgé une excellente réputation sur le plan professionnel et est particulièrement apprécié pour ses compétences, sa disponibilité et son amitié.

Contactez-nous

GILAI

Rue des Moulins 18 | CP 506
CH-1800 Vevey

+41 21 923 09 70

info@gilai.ch

www.gilai.ch



Notre rapport d'activité 2021
est disponible au format
numérique: gilai.ch/ra2021

GILAI
IT Management