

RETOUR D'EXPERIENCE CLIENT

Nouvelle Implémentation - Secteur PUBLIC

En pleine modernisation, le Service Public Fédéral Finances belge joue la carte Visual TOM

Harmonisation des SI de ses entités, dématérialisation et amélioration de ses procédures à destination des contribuables... le Service Public Fédéral Finances belge est bien engagé sur l'axe de la modernisation. Pour accompagner ce projet, le département informatique ICT (Information & Communication Technologies) mise stratégiquement sur Visual TOM.

Un ordonnanceur pour fédérer monde mainframe et monde ouvert

« Depuis plusieurs années, dans le cadre de la modernisation de l'état fédéral belge, le Service Public Fédéral (SPF) Finances a en projet celle de ses systèmes d'information, avec d'importants investissements en matériels et logiciels, » explique Kurt Van Brandt, Responsable de la gestion opérationnelle du Service ICT (Information & Communication Technologies) du SPF Finances. « Notre service ICT a d'ailleurs été créé en 2004 dans le cadre de cette modernisation, initialisée par la consolidation et l'harmonisation au sein d'un seul système d'information – dont nous avons désormais la charge - de tous les SI jusqu'alors autonomes pour la dizaine d'entités du SPF : Douanes, TVA,



Service Public
Fédéral
FINANCES

À propos du SPF Finances

En Belgique, le Service Public Fédéral (SPF) Finances – ex-ministère des finances en 2000 – perçoit et gère les impôts. Ce service public répond à une série de besoins collectifs : il veille à l'équité fiscale, effectue des contrôles sur des produits, garantit la sécurité juridique dans les transactions de biens immobiliers...

Contributions Directes... » Les étapes suivantes, en cours depuis 2006 sont la migration des applications métiers des anciens mainframes Bull GCOS 8 vers des environnements ouverts plus flexibles et la modernisation de ces mêmes applications, avec pour objectif le partage d'un dossier unique du citoyen et la dématérialisation de nombreuses procédures de gestion.

Du fait de la consolidation des SI, le nouveau service ICT s'est retrouvé chargé de la production informatique d'un grand nombre d'applicatifs, répartis entre deux mondes : les mainframes historiques et les nouveaux environnements Unix, Linux et Windows. Et très vite, la nécessité d'un ordonnanceur s'est imposée pour les fédérer.

Visual TOM retenu pour son universalité et sa souplesse

« Certes chaque monde disposait de ses propres outils d'ordonnancement propriétaires, mais la gestion des chaînes de batch à cheval entre les deux mondes, de plus en plus nombreuses du fait de la migration en continu des applications métiers, posait

un réel problème », poursuit Guy Warniez, ingénieur système et administrateur de **Visual TOM**. « **Nous devons intervenir manuellement, avec des astreintes de nuit, des risques d'erreurs amplifiés et surtout des délais de traitement de certaines chaînes de batch qui empiétaient sur les heures d'ouverture des bureaux le matin. Ainsi, il arrivait régulièrement que des agents ne disposent pas en arrivant des données à jour nécessaires à la réalisation efficace de leur mission.** » Un problème d'autant plus critique que l'efficacité de ses agents impacte directement l'image du **SPF Finances** auprès des contribuables.

En 2005, le service ICT a donc consulté le marché pour choisir un ordonnanceur non propriétaire, multi-plateformes et capable de traiter au sein d'une chaîne logique unique – donc sans rupture - toute chaîne de traitement hébergée par les deux mondes. « **Seul capable de fonctionner à la fois en environnement GCOS 8 et en environnement ouvert, Visual TOM s'est imposé de lui-même,** » se souvient Guy Warniez.

« **Et même si son côté perle rare en faisait le seul choix possible, nous avons bien évidemment été sensibles à la simplicité de sa mise en œuvre et à l'expertise des consultants d'Absyss.** » Une expertise, GCOS notamment, que le service ICT a pleinement appréciée lors de la formation **Visual TOM** des équipes d'exploitation/production et de développement, puis lors de la prestation d'assistance au démarrage fournie par **Absyss** : installation, aide au paramétrage des premiers scripts, puis mise en place d'un tableau de bord de statistiques sur la production.

Des gains de productivité pour le DSI pour plus de services aux citoyens

Aujourd'hui, à l'issue de plus de 10 ans d'usage de **Visual TOM**, le **SPF Finances** a automatisé et surtout optimisé plus de 10 000 jobs de la production informatique. Leur exécution est assurée 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 par **Visual TOM**, à raison d'un millier de jobs quotidiens environ. « **Batches de nuit et traitements interactifs de jour s'enchaînent avec une logique enfin respectueuse des besoins des utilisateurs métiers,** » souligne Guy Warniez. « **Dès 7 heures du matin, les 28 000 agents disposent de données à jour et les chaînes de traitements lourdes ont pu être facilement déplacées vers les week-ends pour ne pas alourdir les temps de réponse durant les heures de bureaux.** »

« **Côté informatique, Visual TOM a supprimé la nécessité des équipes de nuit qui posaient problème avec la réglementation du travail des**

fonctionnaires, » renchérit Frank Baelus. « **Plus important, il a augmenté la productivité de l'exploitation et de la production, nous permettant de mettre en production davantage d'applications, pour concrétiser la dématérialisation de procédures et la mise en place de nouveaux services aux contribuables.** » Par exemple, la télé-déclaration, ou encore le portail citoyen MyMinFin.com permettant de suivre sa déclaration, émettre une réclamation, etc.

Visual TOM : un atout pour la bonne gestion de la production et l'image du SPF Finances

Grâce à **Visual TOM**, le service ICT dispose désormais d'une visibilité globale et centralisée sur sa production et d'outils lui permettant un suivi rigoureux, avec statistiques à l'appui, de la qualité de ses services. Cette visibilité favorise en outre la réactivité des interventions en cas de problème de traitements sur une chaîne de jobs, donc réduit l'impact des incidents côté agents. « **Visual TOM, combiné à nos outils centralisés de supervision et de monitoring, a permis une évolution très importante pour le service ICT, dont le métier est d'être prestataire de services pour les autres entités du SPF Finances,** » renchérit Frank Baelus. « **Nous pouvons aujourd'hui opérer dans le cadre d'un SLA (Service Level Agreement), qui contractualise la qualité des services que nous fournissons.** »

Ce SLA est d'autant plus critique, que les applications le sont. A titre d'exemple, la quasi-totalité du flux du traitement de l'impôt (saisie, calcul, relance...) - est dématérialisée et industrialisée par **Visual TOM**, y compris les remboursements aux contribuables soumis à des délais légaux, avec pénalités de retard. Et Frank Baelus de conclure : « **Du fait de la criticité de certains de nos flux métiers, Visual TOM, dont nous apprécions la fiabilité, est désormais le fondement de notre système d'information et un atout pour la bonne gestion du service public qui nous est confiée et pour notre image auprès des contribuables.** »

Pour plus de renseignements : www.absyss.fr