

Enquête satisfaction KSZ-BCSS - 2022 : Liste des questions

1) Vision

Thème vision en matière d'e-government

1.1. La contribution active de la BCSS à la politique de simplification administrative et à la transformation numérique dans le secteur social.

Thème évolution ICT

1.2. La contribution active de la BCSS en matière d'évolution ICT (utilisation de standards ouverts, évolution vers l'utilisation de technologie REST, économie API, fonctionnalités « As a Service », services cloud, ...).

Thème évolution juridique

1.3. La contribution active de la BCSS en matière d'élaboration de projets de textes réglementaires, d'études et d'avis juridiques.

2) Sécurité

Thème sécurité de l'information

2.1. Développement d'une politique de sécurité (rédaction de normes minimales de sécurité, de standards et de polices de sécurité) et contrôle du respect de cette politique.

2.2. Protection de l'accès aux services du réseau (gestion des autorisations d'accès, contrôle de la légitimité des interrogations, gestion des profils utilisateur, messages structurés pour la gestion des accès, la gestion intégrée des utilisateurs et des accès (IUAM), y compris l'usage de la carte d'identité électronique, itsme...).

3) Architecte et opérateur

Thème disponibilité et performance

3.1. Disponibilité des services réseau offerts par la BCSS (registres BCSS, répertoire des références...).

3.2. Disponibilité des services réseau offerts par des instances externes via la BCSS (sources authentiques externes).

3.3. Temps de traitement des services en ligne.

3.4. Délai de traitement des fichiers batch.

3.5. Communication et information en cas d'indisponibilité (planifiée ou non).

3.6. Rapidité d'intervention pour rétablir les services réseau.

Thème Service Desk

3.7. Accessibilité du Service Desk par téléphone.

3.8. Délai de traitement de votre demande par le Service Desk.

3.9. Expertise et convivialité du Service Desk.

Thème test et acceptation

3.10. Qualité des environnements de test, d'acceptation et de production de la BCSS.

Thème extranet de la sécurité sociale

3.11. Gestion et évolution de l'extranet de la sécurité sociale par rapport aux besoins de votre institution.

3.12. Connexion du réseau à d'autres réseaux de communication.

Thème datawarehouse du marché du travail et protection sociale

3.13. Gestion et évolution du datawarehouse « marché du travail et protection sociale ».

Thème registres BCSS

3.14. Gestion et évolution des registres BCSS (registre des radiés, registre des annulés, registre bis et registre des liens), en ce compris les services y associés.

Thème répertoire des références

3.15. Gestion et évolution du répertoire des références, en ce compris les services y associés.

Thème évolution de l'architecture

3.16. Evolution vers des services REST.

4) Gestion des programmes, projets et services

Thème gestion des priorités et gestion de projets

- 4.1. La contribution active de la BCSS à l'offre de nouveaux services ou à l'amélioration de services existants.
- 4.2. Etablissement de la liste des priorités en concertation avec le Comité général de coordination.
- 4.3. Collaboration entre votre institution et la BCSS pour la réalisation des analyses de besoins.
- 4.4. Planning des projets (impliquant la BCSS, votre institution et éventuellement d'autres institutions de sécurité sociale).
- 4.5. Collaboration entre votre institution et la BCSS pour la réalisation de tests.
- 4.6. Conformité des développements à l'analyse des besoins.
- 4.7. Évaluation après la mise en production d'un service.

Thème documentation

- 4.8. Qualité de la documentation fonctionnelle et technique (des flux et services).

Thème portail de la sécurité sociale

- 4.9. Coordination du développement et de l'utilisation des services de base sur le portail de la sécurité sociale.
- 4.10. Coordination de la mise à disposition de transactions sur le portail de la sécurité sociale (pour les professionnels qui collaborent à la sécurité sociale et pour les citoyens).
- 4.11. Coordination du portail informatif à destination des assurés sociaux.

5) Coordination

Thème Comité général de coordination

- 5.1. Participation de la BCSS à divers organes et représentation du secteur social (par exemple auprès du SPF BOSA, du Collège pour la lutte contre la fraude fiscale et sociale,...) et communication et feed-back vers les institutions.
- 5.2. Rapport au Comité général de coordination.

Thème Comité de sécurité de l'information

5.3. Support à l'introduction d'une demande de délibération auprès du Comité de sécurité de l'information.

6) Communication

Thème communication

6.1. Site web de la BCSS (convivialité, exhaustivité, ...).

6.2. Disponibilité du personnel de la BCSS.

6.3. Fréquence, contenu et organisation des groupes de travail gérés par la BCSS.

Thème tableaux de bord (fréquence, exhaustivité, qualité de l'information, ...)

6.4. Tableaux de bord (fréquence, exhaustivité, qualité de l'information...).

7) Autre

Merci également de nous faire part de vos remarques ou propositions d'amélioration pour les sujets qui n'auraient pas été abordés dans la présente enquête.