

Administration proactive : la Sécurité sociale franchit un cap

Emile Marzolf

La Sécurité sociale a fixé ses grandes orientations numériques pour les quatre prochaines années. Sa nouvelle stratégie numérique, la troisième depuis 2013, met ainsi l'accent sur la simplification des parcours usagers, l'automatisation des démarches et la détection du non-recours.

Ce [document de 80 pages](#), appelé "schéma stratégique des systèmes d'information" (SSSI), vise à donner une vision commune des "ambitions métiers" et à s'assurer de l'alignement des systèmes d'information, par rapport à ces ambitions, entre tous les organismes sociaux que l'on retrouve sous le vocable de "Sécurité sociale", des allocations familiales à l'assurance maladie, en passant par l'assurance retraite ou la Mutualité sociale agricole. C'est ce document clé qui édicte comment doit être dépensée l'enveloppe de 1,4 milliard d'euros consacrée par les organismes sociaux à leur informatique. Avec un premier objectif phare : "accompagner, voire prévenir les changements de situation ou les événements de vie, notamment sur les parcours des usagers en interbranches". Un objectif irréalisable sans assurer un bon partage des données entre tous les organismes sociaux.

Généralisation du "Dites-le nous une fois"

En la matière, la Sécu ne part pas de zéro. Et elle entend d'ailleurs capitaliser sur deux "avancées majeures" de la précédente stratégie. À savoir la mise en place de la déclaration sociale nominative et du dispositif ressources mensuelles (DRM). Deux gisements d'informations capitales qui ouvrent des perspectives nouvelles en matière de préremplissage des démarches, d'actualisation des situations et de détection du non-recours ou de la fraude.

Le tout premier axe de la nouvelle stratégie vise ainsi à garantir la mise en œuvre et la généralisation du principe du "Dites-le nous une fois", pierre angulaire de l'administration proactive. "Un des facteurs contribuant le plus au sentiment de complexité administrative des Français et des entreprises est le fait de devoir sans cesse fournir à l'administration des informations que celle-ci connaît déjà, alimentant l'incertitude et le non-recours aux droits, alors que les principes du « dites-le nous une fois » (DLNUF) ont été ouverts par le législateur", est-il souligné dans le document stratégique.

Il insiste notamment sur l'importance, pour la Sécu, de développer une offre de service pour les échanges de données "sortants", c'est-à-dire la mise à disposition des données de la sphère sociale aux autres acteurs publics via l'API "Sécu", dont la création a permis, selon le document, de constituer "une passerelle d'échange" tout "en masquant la complexité organisationnelle des organismes de protection sociale (OPS) et en affranchissant le client d'une multitude d'accrochages techniques".

Normalisation des données

Mais pour faire passer davantage de données par ce tuyau, et des données plus facilement exploitables, une certaine normalisation des données à l'échelle de toute la Sécurité sociale est indispensable. Ce qui suppose de faire converger les référentiels des différents organismes sociaux. Un travail minutieux qui facilitera aussi et d'abord les échanges de données entre les différentes branches, afin – et on retrouve là l'une des orientations clés du schéma – de construire des parcours usagers homogènes. "L'enrichissement et la fiabilisation de ces référentiels restent des enjeux clés de la modernisation de la Sécurité sociale", insiste encore le SSSI.

Et, poursuit le document, "si les efforts de modernisation entrepris dans le cadre du SSSI précédent ont conduit à une meilleure circulation des données pour réduire cette complexité, l'administration pourrait désormais franchir un pas de plus en allant au-devant des démarches des citoyens en les informant proactivement lorsque les informations qu'elle détient lui permettent d'anticiper celles-ci, voire en envisageant à terme une attribution automatique des droits pour les dispositifs qui le permettraient". Parmi les chantiers phares en matière de données, le schéma insiste sur la circulation des informations de contact des usagers, mais aussi de leurs coordonnées bancaires.

Des études seront lancées pour "instruire la pertinence d'une gestion mutualisée des données bancaires, d'une part pour les individus, et d'autre part pour les entreprises et entrepreneurs, dans l'objectif de simplifier les démarches à destination des personnes physiques ou morales et de sécuriser le paiement à bon droit". Et pourquoi pas en allant frapper à la porte d'autres acteurs étatiques, comme Pôle emploi ou encore la direction générale des finances publiques. Un recensement des cas d'usage de l'administration proactive sera également réalisé, afin de prioriser les actions et d'étudier la faisabilité d'un versement automatique des droits.

Une gouvernance à consolider

Cependant, rien de tout cela ne se mettra en marche tout seul. La mise en place d'une gouvernance solide reste essentielle pour renforcer la coordination des acteurs et s'assurer que tous jouent le jeu, déploient les bons tuyaux d'acheminement des données, et qu'ils fonctionnent dans les deux sens. Le nouveau schéma stratégique insiste notamment sur la nécessité d'aligner les calendriers et les priorités entre les organismes sociaux, afin d'assurer la bonne circulation des données au sein même de la sphère sociale, entre les producteurs et les consommateurs de données.

Ce qui suppose, déjà, de cartographier l'ensemble des flux de données actuels et des besoins. Encore faut-il que les fournisseurs de services se signalent pour faire connaître leurs besoins et inversement, que les fournisseurs de données cataloguent bien leurs données pour permettre à d'autres d'en tirer parti. Une meilleure coordination interne à la sphère sociale aurait en outre le mérite, expose le SSSI, *“d'améliorer le potentiel de négociation collective de la Sécurité sociale et de rationaliser les réponses à apporter”* aux acteurs extérieurs.

Le schéma prévoit enfin d'établir *“un cadre commun facilitant la convergence des initiatives big data”* au sein de toute la sphère sociale, en ciblant des cas d'usage prioritaires : lutte contre le non-recours aux droits, lutte contre la fraude et prévention des situations de fragilité. Et ce afin de mutualiser les efforts et les outils, et de maximiser les chances de succès.