

Quelles leçons d'avenir tirer du concept d'intégrateur de services pour les institutions du secteur social



Frank Robben

Administrateur général de la Banque Carrefour de la sécurité sociale
Quai de Willebroeck, 38

B-1000 Bruxelles

E-mail: Frank.Robben@ksz-bcss.fgov.be

Site web BCSS: www.bcss.fgov.be

Site web personnel: www.law.kuleuven.ac.be/icri/frobben

Intégrateur de services : missions et rôles

- organiser la coopération entre les acteurs du secteur sans se substituer à eux
 - autonomie
 - responsabilisation
- définir et promouvoir
 - la vision pour une prestation de services électronique intégrée dans le secteur
 - les principes de base communs
- coordonner
 - l'optimisation des processus
 - les programmes et projets
- gérer la plate-forme de collaboration
 - au niveau technique : architecture et standards
 - au niveau sémantique : harmonisation des concepts et coordination des adaptations de la réglementation



Intégrateur de services : missions et rôles

- organiser, simplifier et optimaliser des échanges mutuels de données électroniques entre les acteurs du secteur
- mettre à disposition des données authentiques et intégrées pour que d'autres instances ne doivent plus collecter ces mêmes données auprès des citoyens et entreprises
- offrir aux acteurs du secteur des services électroniques sûrs et intégrés afin que chaque acteur ne doive pas lui-même intégrer des services provenant de différents fournisseurs de services
- veiller au respect de la protection de la vie privée tout en facilitant la vie des citoyens et des entreprises



Intégrateur de services : missions et rôles

- établir et faire appliquer des règles au niveau des droits d'accès et autorisations
- agir en tant que tiers de confiance pour le codage et l'anonymisation de données à caractère social
- éventuellement gérer un répertoire de références qui sert de base à l'organisation de l'échange électronique de données
 - contenu
 - quels types d'informations concernant quelles personnes sont disponibles à quel endroit et pour quelles périodes
 - quels acteurs sont habilités à recevoir quelles informations relatives à quelles personnes et dans quelles circonstances
 - quels acteurs souhaitent recevoir automatiquement quelles informations relatives à quelles personnes et dans quelles circonstances
 - fonctions
 - contrôle d'accès préventif
 - routage des informations
 - communication automatique des données modifiées



Résultats dans le secteur social

- un Intégrateur de services géré par les représentants des différents acteurs du secteur social afin
 - de bénéficier de leur confiance
 - de garantir un fonctionnement orienté vers le client
- un réseau entre tous les acteurs du secteur social, offrant des services de base
- une clé d'identification unique
 - pour chaque citoyen
 - pour chaque entreprise



Résultats dans le secteur social

- un modèle de données cohérent pour l'ensemble du secteur social
- une répartition des tâches en ce qui concerne
 - la collecte
 - la validation
 - l'enregistrement
 - la gestion
 - et la mise à disposition électronique d'informations sous forme authentique
- avec pour conséquences
 - une optimisation des processus
 - une collecte unique des données
 - une réutilisation multifonctionnelle des informations dans l'ensemble du secteur social



Résultats dans le secteur social

- des données de qualité, collectées le plus près possible de la source authentique
- pas d'enregistrement centralisé en masse de données à caractère personnel
- bénéfiques pour chaque acteur du secteur social
 - consultation d'une information ou accès à un service sans devoir tout redévelopper
 - un set intégré de services
 - un seul système de gestion des utilisateurs et des accès
 - un seul environnement technique avec des spécifications techniques connues
- lutte contre la fraude plus efficace via le datamining

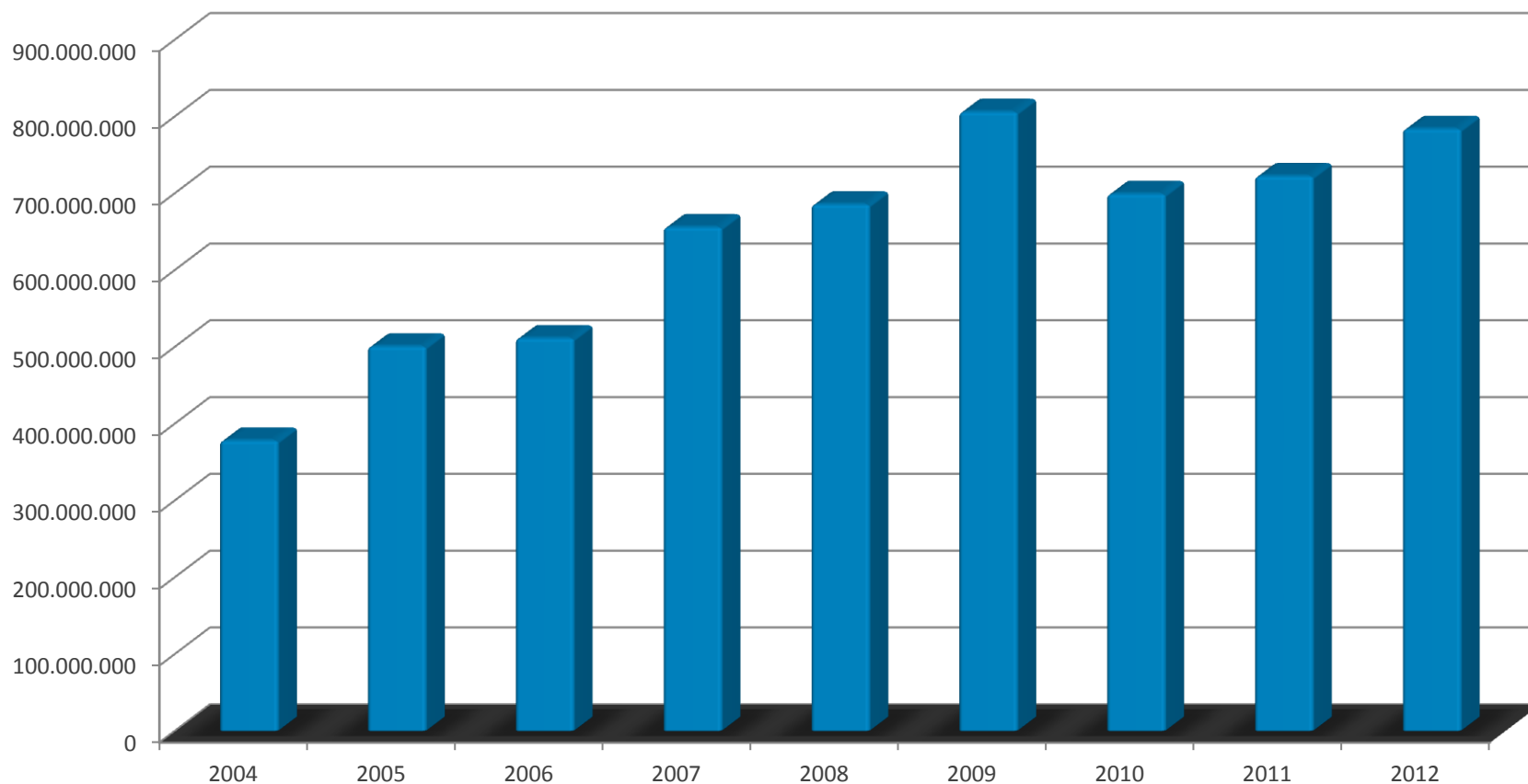


Résultats dans le secteur social

- 220 messages structurés et 120 services web mis au point à l'issue d'une optimisation des processus et mis en production après autorisation du Comité sectoriel de la sécurité sociale et de la santé
- suppression de quasi tous les échanges d'informations sur support papier entre les acteurs du secteur social
- 49 services électroniques pour les entreprises, via des échanges de messages électroniques d'application à application ou via des transactions portail intégrées
 - en 2012, plus de 26 millions de déclarations électroniques ont été introduites par les 220.000 employeurs, dont 98 % d'application à application
- les citoyens obtiennent leurs droits automatiquement dans la mesure du possible; pour les droits qui ne peuvent être automatisés 15 services électroniques intégrés sont actuellement disponibles via les portails des acteurs du secteur social



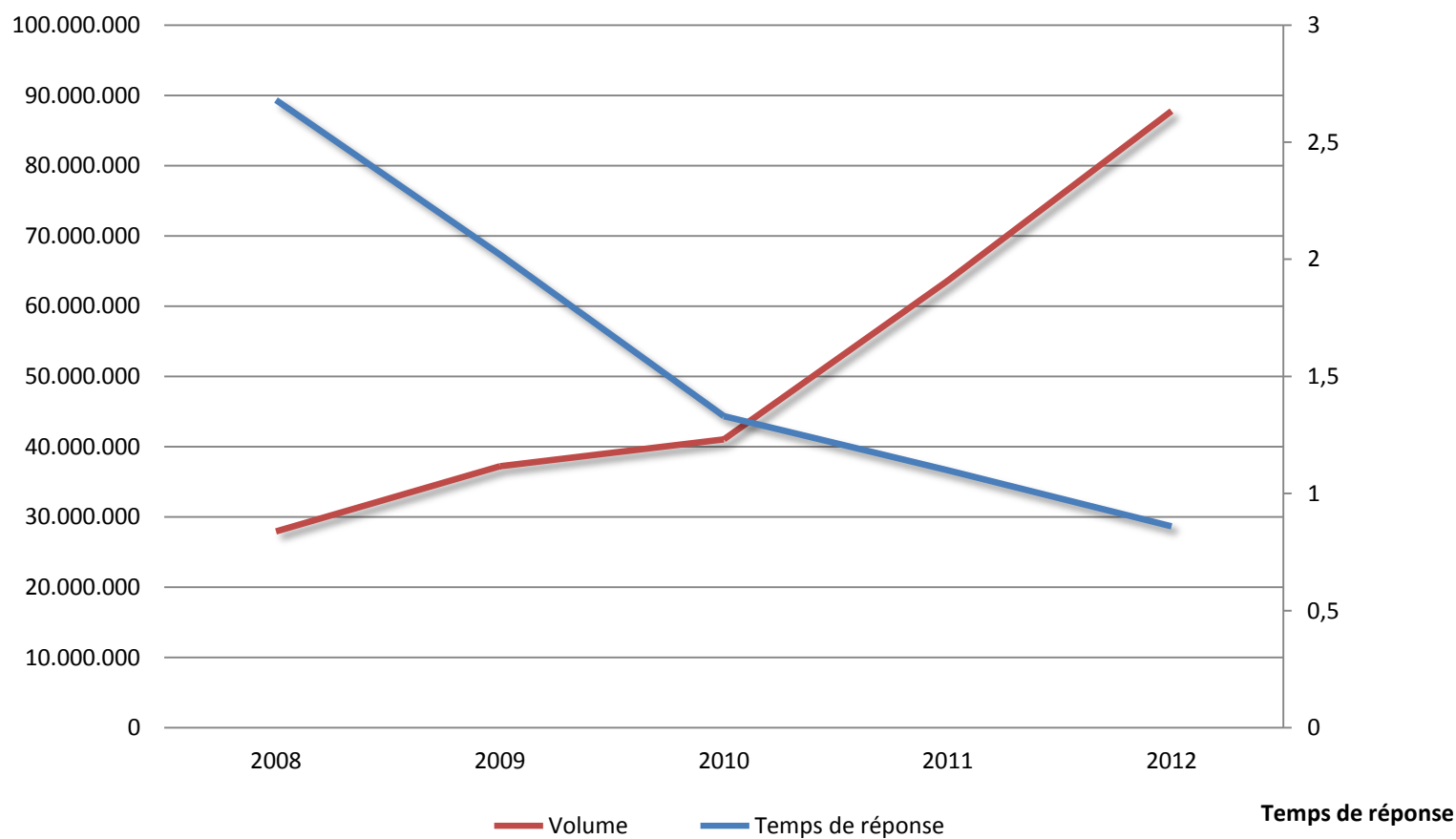
784.054.996 messages échangés en 2012, représentent une économie d'autant d'échanges sur support papier



Evolution des services web en 2012

volume total : 87.765.569

volume moyen par mois 7,3 Mio / temps de réponse : 0,86 sec

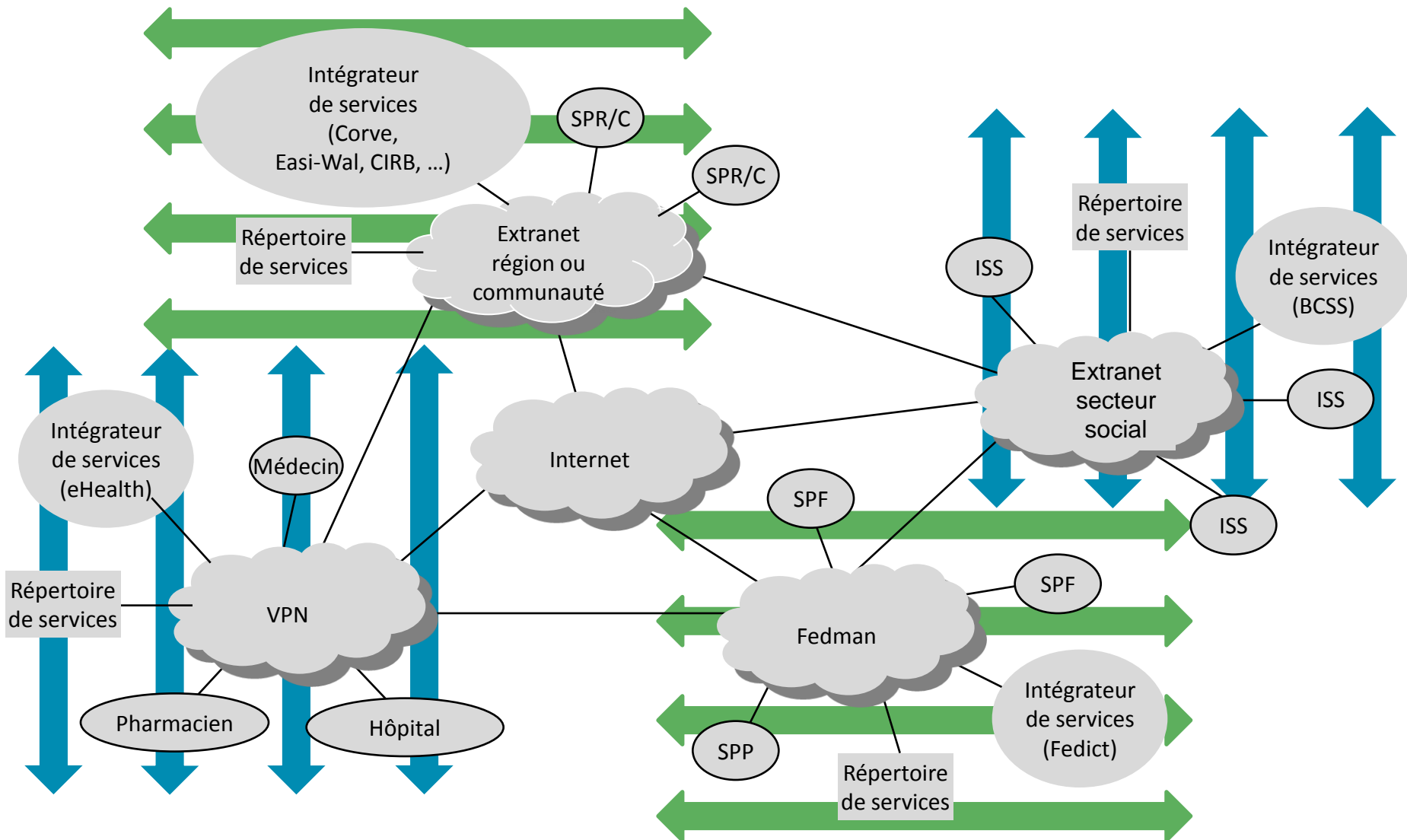


Constats

- de nouveaux Intégrateurs de services sont en chantier
 - Intégrateurs de services pour la Flandre
 - Intégrateur de services pour la Wallonie / Communauté française
- avec pour chacun
 - des organes de gestion et de concertation propres
 - des demandes d'autorisations à introduire auprès d'un comité sectoriel spécifique
 - un environnement et des spécifications techniques, etc.
- la multiplication des Intégrateurs de services augmente la probabilité qu'un service public doive recourir à plusieurs Intégrateurs pour être en mesure d'offrir des services intégrés
- cela ne devrait pas poser problème si il y a de bons accords de coopération et si les système sont interopérables

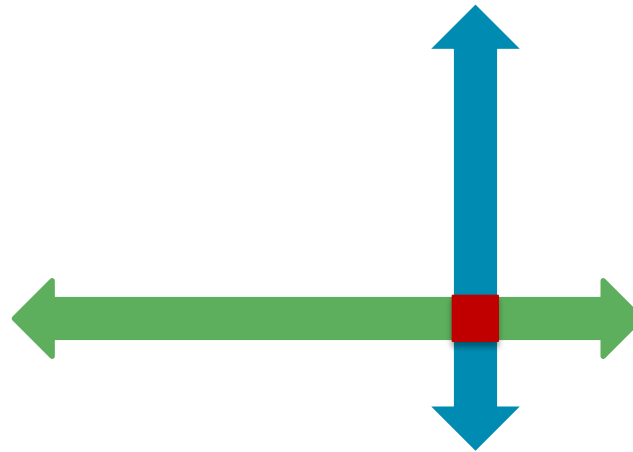


Constats



Constats

- sur le terrain, quand le champ d'action d'un Intégrateur de services chevauche celui d'un autre
 - cela génère plutôt des tensions aux points de rencontre
 - et des discussions sur la répartition des compétences



Constats

- pour offrir un service intégré certains services publics doivent introduire un dossier auprès de plusieurs comités sectoriels
 - procédure lourde et complexe
 - risque de décisions divergentes entre les comités
 - multiplication d'avis techniques et juridiques de la part des institutions de gestion concernées
 - allongement des délais de traitement
- la réforme de l'Etat en cours va accentuer le phénomène



Enjeux

- déterminer le champ d'application de chaque Intégrateur de services
 - actuellement recommandation de la CPVP
 - mais qu'en sera-t-il à l'avenir avec l'existence d'une CPVP flamande et avec une CPVP wallonne en préparation ?
- définir le critère d'appartenance au réseau d'un Intégrateur de services
 - faut-il prendre comme critère de répartition la zone géographique dans laquelle une instance est active ou au contraire faut-il se baser sur le champ de compétences ou le secteur dans lequel une instance est active ?
- associer une instance exclusivement à un Intégrateur de services déterminé ne sera pas toujours possible, même si un groupe semble homogène



Recommandations

- veiller, dans la mesure du possible, à ce que le terrain d'action d'un Intégrateur de services ne chevauche pas celui d'un autre
 - que chaque service public sache précisément avec quel Intégrateur de services travailler et selon quelles règles
 - pour exclure le phénomène de shopping (risques pour la sécurité de l'information notamment)
- disposer d'un cadre permettant de solutionner de manière uniforme les problèmes liés à la sphère de compétence lorsque plusieurs intégrateurs entrent quand même en ligne de compte



Recommandations

- les Intégrateurs de services devraient se mettre d'accord
 - pour travailler ensemble
 - pour permettre qu'une instance publique ayant recours à un Intégrateur de services déterminé puisse être servie par des fournisseurs de services associés à un autre Intégrateur de services
 - par exemple au niveau fédéral il existe de bons accords bien délimités entre Fedict et la BCSS
- selon la nature d'un projet d'intégration, concevoir des collaborations ad hoc
- entamer une réflexion pour aller vers des Intégrateurs de services thématiques et intergouvernementaux
 - vue plus exhaustive de ce qui se passe sur le terrain
 - meilleures connaissances des différentes politiques menées et de leurs évolutions
- suivre la même logique et fonctionner avec une CPVP interparlementaire



MERCI !
QUESTIONS ?

Frank Robben
Administrateur Général
Banque Carrefour de la Sécurité Sociale



frank.robben@ksz-bcss.fgov.be



[@FrRobben](https://twitter.com/FrRobben)

<http://www.bcss.fgov.be>

<https://www.socialsecurity.be>

<http://www.law.kuleuven.ac.be/icri/frobben>

