

Frank Robben

« LA BCSS JOUE UN RÔLE D'INTÉGRATEUR DE SERVICES DANS LE SECTEUR SOCIAL »

Administrateur général de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale, Frank Robben a fait pour Citizen^e un vaste tour d'horizon des projets déjà opérationnels et des perspectives à court-moyen terme de la modernisation du secteur social. Impossible d'entrer dans le détail (nous y reviendrons), mais le bilan est impressionnant. Les projets belges, dont Limosa, bénéficient d'une reconnaissance internationale et pourraient inspirer d'autres pays en Europe.

L'informatisation de la sécurité sociale a donné lieu à une réorganisation en profondeur, rappelle Frank Robben. Le travail est phénoménal. « Cette réorganisation a exigé la coordination des processus et systèmes de traitement des informations entre quelque 2.000 acteurs du secteur social. Bâti sur le modèle de la coopération et de la coordination, la modernisation a impliqué des harmonisations légales et réglementaires chaque fois que cela se justifiait. Tous les flux entre les 2.000 organisations sont informatisés. Avec plus de 511 millions de messages échangés en 2006, l'informatisation a considérablement simplifié et accéléré les processus. Elle a également permis de générer de nouveaux



flux et d'orienter les efforts vers de vrais besoins. Au-delà des économies de papier, ce sont plus de 220.000 employeurs et 10 millions de citoyens qui en bénéficient. »

Droits automatiques

L'un des bénéfices de ce vaste chantier réside dans l'exécution automatique de droits auxquels peuvent prétendre les citoyens (exemple: les indemnités dues aux personnes handicapées). Ces automatismes s'étendent progressivement à des droits dérivés octroyés par d'autres acteurs que ceux de la sécurité sociale, par exemple

les transports en commun, les fournisseurs télécoms ou les sociétés de distribution d'eau, de gaz ou d'électricité avec lesquelles des négociations sont en cours. « Aujourd'hui », indique Frank Robben, « une trentaine de flux d'informations permettent déjà aux CPAS de vérifier si le bénéficiaire

d'un droit peut être accordé sans obliger le citoyen à fournir des attestations. Grâce à une collaboration avec des organismes tels que Easi-Wal, Corve, Fedict, et autres acteurs sociaux, les services rendus par le secteur social peuvent aller très loin tout en permettant à chacun de rester proche de son groupe cible. La BCSS joue un rôle

d'intégrateur de services dans le secteur social. Des coopérations sont également possibles dans le domaine fiscal. »

Impact sur les entreprises

L'échange électronique de données entre les employeurs, leurs mandataires et la sécurité sociale passe par un réseau qui n'a cessé de s'étendre et d'évoluer. Ainsi, le réseau de la sécurité sociale est relié de manière sécurisée avec des réseaux à haut degré de pénétration chez les citoyens et les entreprises, comme Internet, le réseau interbancaire Isabel auxquels sont connectées de nombreuses entreprises, le réseau Publilink et le réseau Vera auxquels sont abonnés la plupart des communes et des CPAS. Les progrès réalisés ont un impact important sur la vie quotidienne des entreprises. Le projet Limosa, que nous évoquons par ailleurs, s'inscrit dans la foulée du développement des applications Déclaration immédiate de l'emploi (Dimona), Déclaration multifonctionnelle (DmfA) et Déclaration des risques sociaux (DRS). « Désormais, 98% des échanges avec les entreprises se font d'application à application », note Frank Robben. « Nous fournissons les logiciels permettant de vérifier la qualité formelle des déclarations. Grâce à cela, le nombre d'erreurs a été ramené

(suite page 17)

« L'un des facteurs critiques de succès de la BCSS est que nous sommes gérés par nos clients »

European Public Sector Award pour la BCSS

La Banque Carrefour de la sécurité sociale vient de remporter le premier «Concours européen d'excellence dans le secteur public» (EPSA). Avec 5 autres administrations étrangères, la BCSS se voit ainsi récompensée pour son approche innovante en matière de modernisation des processus dans le secteur social belge. Le concours est une initiative du Groupement européen d'administration publique, de la Fondation Bertelsmann et de l'Université allemande des sciences administratives de Spire. La cérémonie de remise des prix s'est déroulée le 13 novembre 2007 à Lucerne (Suisse) à l'occasion du congrès «How to innovate public sector innovation ?». Rappelons que la BCSS a enlevé le premier E-government Champion Award belge remis par Agoria fin 2004. Elle a également obtenu le «Good Practice Label» dans le cadre de l'e-gouvernement «Good Practice Framework» de la Commission européenne, de même que l'United Nations Public Service Award for E-government.



«Une centaine de mesures existent pour favoriser l'emploi», indique par ailleurs Frank Robben. «La difficulté est de connaître toutes ces mesures.». Développé et

minution des tracasseries administratives et une disponibilité plus grande de l'administration pour aider les entreprises.»

Un système intégré de gestion électronique des utilisateurs et des accès (UAM - User and Access Management) a été développé pour tout le secteur social. L'accès électronique aux services offerts par le secteur social s'articule autour d'éléments majeurs: identification des personnes physiques et morales, authentification, vérification de leurs caractéristiques et de leurs mandats, et, sur base d'autorisations et de règles bien précises, ouverture ou non de l'accès à certains services électroniques. Pour les entreprises, l'UAM évolue vers une gestion distribuée des utilisateurs et des accès. Cette évolution simplifie la vie des entreprises et permet aux services publics concernés de travailler en toute indépendance sans être obligés de consulter à chaque fois une banque de données du secteur social. Cette application a été développée par Smals pour le compte de l'ONSS et de la BCSS.

Selon le Bureau Fédéral du Plan, les charges administratives imposées aux entreprises dans le secteur social ont diminué de 1,7 milliard par an entre 2002 et 2004. Entre 2004 et 2006, les charges ont à nou-

veau diminué de 5% en passant ainsi de 2,57% à 2,44% du PIB. «Le développement de l'e-gouvernement dans le secteur social y a contribué de manière substantielle. En dehors de la diminution des charges administratives et de l'optimisation des services, l'objectif final est un fonctionnement effectif et efficace de la protection sociale.»

Un futur très copieux

Le travail accompli ces dernières années a permis à la BCSS mais aussi à la multitude d'organismes concernés d'acquérir une expérience unique en matière d'e-gouvernement. Cette expérience va permettre d'aller plus loin en matière de services aux acteurs sociaux, aux entreprises et aux citoyens. Pour les acteurs sociaux, les projets portent notamment sur: l'intégration de nouveaux acteurs (fonds de sécurité d'existence, fonds de pensions complémentaires, offices de l'emploi, services pour personnes handicapées, administrations locales, sociétés de logement social, sociétés de distribution d'électricité et de gaz; l'intégration de nouvelles banques des données (CadNet pour les biens immobiliers, Betax pour les données impôts des personnes); la poursuite de l'ouverture des banques de données à caractère personnel (allocations familiales, cadastre des pensions...); le

développement de nouvelles attestations électroniques, l'extension de la prestation de services pour les CPAS, etc. Les efforts se poursuivront également en faveur des entreprises dans des domaines tels que la déclaration de risques sociaux, les attestations et l'information statistique.

« L'objectif final est un fonctionnement effectif et efficace de la protection sociale »

lancé en avril à la demande des ministres en charge de l'Emploi, le site www.auravail.be permet aux candidats à l'emploi et aux employeurs d'avoir un aperçu de l'ensemble des avantages et primes auxquelles peuvent prétendre les travailleurs et les employeurs. «Début 2008, le système permettra également de calculer en ligne les avantages financiers pour l'employeur et le demandeur d'emploi. Dans un esprit de mutualisation, de nombreuses organisations -syndicats, mutuelles, etc.- sont autorisées à récupérer l'application pour l'intégrer dans leurs propres services aux citoyens.»

L'intégration plus poussée des services électroniques des secteurs social et fiscal faciliterait davantage la vie des entreprises et des contribuables. Exemples? Les employeurs ne devraient plus envoyer les fiches de revenus de leurs travailleurs au fisc. Les contribuables ne devraient pas retranscrire ou réintroduire les données sur leurs déclarations. Le SPF Finances ne devrait plus comparer les données déclarées

avec celles figurant sur les fiches de revenus. La transmission des données salariales par l'ONSS au SPF Finances pourrait également décharger les employeurs de l'obligation de déclarer ces mêmes salaires en tant que frais déductibles dans la déclaration d'impôts des sociétés. De son côté, le secteur social pourrait recevoir du SPF Finances, par voie électronique, les revenus imposables des personnes qui demandent à bénéficier d'un des régimes d'assistance sociale (revenu d'intégration, prestations familiales garanties, allocations aux personnes handicapées, etc.). Ces allocations sont octroyées après un examen des ressources.

« La conviction naît de la réussite des projets »

de la Protection de la Vie Privée). Ils exigent également une vision qui respecte les compétences et l'indépendance des nombreux acteurs concernés. «L'objectif est d'organiser la coopération sans se substituer aux acteurs. Chacun doit garder son autonomie et la responsabilité de son informatique. La coordination doit se mettre au service des différents organismes et pas le contraire», insiste Frank Robben. «Il faut coordonner les projets sur de nombreux plans -informatique, juridique, révision des processus, sécurité, gestion du changement... - dans le cadre d'un pacte de coopération.». La tâche est

ardue et demande beaucoup de diplomatie... «La conviction naît de la réussite des projets», répond l'administrateur général. Pour un ministre de l'Informatisation des services publics ? «L'informatique n'est pas l'aspect le plus important de l'e-gouvernement. Je ne crois pas à la centralisation. Il faut un ministre qui organise la coordination des initiatives. L'un des facteurs critiques de succès de la BCSS réside dans le fait que nous sommes gérés par nos clients. Cela devrait être le cas pour tous les projets de ce type, comme Be-Health. C'est la seule façon d'organiser la coopération, de créer de la confiance, de garantir des solutions adaptées à la demande, et d'obtenir un maximum de valeur ajoutée.»

Propos recueillis par F.R. Dechamps

Fraude

Dans le domaine de la santé, certains composants développés par le secteur social, dont l'UAM, peuvent, mutatis mutandis, être utiles au projet Be-Health, souligne Frank Robben. Des progrès ont également été réalisés en matière de lutte contre la fraude sociale, notamment grâce au projet Genesis (Gathering Evidences from National Enquiries for Social Inspection Services) et au projet Oasis (Organisation Anti-fraude des Services d'Inspection Sociale). Genesis permet aux divers services d'inspection (ONSS, SPF sécurité sociale, SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, ONEM) de partager leurs informations. Oasis (Organisation Anti-fraude des Services d'Inspection Sociale) exploite des techniques de datawarehousing et de datamining pour détecter des fraudes potentielles et effectuer des contrôles ciblés en se basant sur des 'indicateurs/avertisseurs' mis en évidence lors du croisement de données codées.

Indépendance

Tous ces projets exigent bien entendu des précautions particulières en matière de protection de la vie privée (et sont d'ailleurs menés en collaboration avec la Commission

Felink compte déjà 550 membres

Felink, le réseau qui rassemble les femmes fonctionnaires au sein des administrations publiques, compte désormais 550 membres. L'association a été lancée officiellement en mars 2007. Martine Durez, présidente du conseil d'administration de La Poste, en est la marraine. Le comité directeur se compose d'une quinzaine de femmes et d'un seul homme, de 24 à 58 ans, tant francophones que néerlandophones, énamant de divers SPF et de différentes nationalités.

Dans le courant de 2007, des après-midis thématiques ont été organisées autour des réseaux, du mentorat, des rumeurs, et de la signification et la portée d'une politique de diversité, et de l'égalité des sexes. Pour 2008, plusieurs thèmes sont à nouveau à l'ordre du jour: les femmes à la tête de l'administration, les ingrédients du succès, les femmes et la pension, les ambitions professionnelles de la fonctionnaire en fonction de son statut.

Le réseau prépare en outre un événement autour du mentorat afin de permettre à mentors et «mentees» de se rencontrer et de dialoguer. Felink collabore également à des événements en compagnie du Selor et de Jump. Pour s'affilier, il suffit d'envoyer un courriel à info@felink.be. L'inscription est totalement gratuite. Felink est financé par le SPF P&O et le Fedict.