

Transformation numérique de la Sécurité sociale

Schéma Stratégique des Systèmes d'Information de la Sécurité sociale

2023-2027



Sommaire

Introduction du Directeur de la Sécurité sociale	3
Chapitre 1. Introduction.....	4
1. Objectifs du SSSI.....	4
2. Bilan et apprentissages du SSSI 2018-2022	4
3. Une stratégie SI alignée sur les enjeux stratégiques de la Sécurité sociale et sur les objectifs des pouvoirs publics	5
Chapitre 2. L'engagement de l'État et des organismes autour du cadre de coopération	9
1. Gouvernance et pilotage de la transformation numérique des SI de la Sécurité sociale.....	9
2. Valorisation de la donnée et protection des données à caractère personnel	10
3. Processus partagé de co-construction des politiques publiques	13
4. Pilotage des actions du SSSI et gestion des dispositifs mutualisés	14
5. Urbanisation / architecture d'entreprise.....	16
6. Les communautés	17
Chapitre 3. Les orientations stratégiques du SSSI.....	18
1. Axe 1 - Automatisation des processus et valorisation des données cœur de métier	19
2. Axe 2 - Transformation numérique de la relation à l'utilisateur	33
3. Axe 3 - Modernisation des outils des agents.....	42
4. Axe 4 - Transformation de la fonction SI	51
5. Axe 5 - Modernisation et résilience des capacités technologiques	57
Annexes	67
1. Glossaire	67
2. Bilan détaillé du SSSI 2018-2022.....	69
3. Outils de pilotage du SSSI	72
4. Outils de pilotage des schémas directeurs des systèmes d'information des caisses	73
5. Matrice de responsabilité du macro processus de co-construction des politiques publiques ...	74
6. Synthèse du plan d'action du SSSI	75

Introduction du Directeur de la Sécurité sociale

La sécurité sociale s'est dotée depuis une dizaine d'années d'un outil permettant de piloter sa transformation numérique, le schéma stratégique des systèmes d'information (SSSi).

Certains projets mis en place dans ce cadre de ces travaux sont déjà devenus des briques essentielles d'un système d'information commun à l'ensemble de la sécurité sociale, venant compléter celui des organismes. Je citerai deux réalisations emblématiques avec la Déclaration sociale nominative (DSN) prévue dans le premier SSSi, ou le Dispositif des ressources mensuelles (DRM) mis en place au cours du précédent SSSi, qui permet le partage de ces données entre les différents acteurs pour moderniser la délivrance des prestations. Ces exemples illustrent à quel point les actions de fond conduites en cohérence avec la vision d'ensemble portée par ce schéma stratégique se traduisent par des actions concrètes. Ce sont des avancées majeures dans la mise à disposition d'outils rationalisés au service de l'amélioration de la qualité des services publics.

La feuille de route du SSSi doit en effet intégrer pleinement les enjeux de progrès au service des usagers, tout en simplifiant le fonctionnement des organismes. Elle doit aussi porter des objectifs de facilitation des parcours des usagers, de cybersécurité, ou encore de meilleure maîtrise de la donnée. Je me félicite que ce nouveau document, élaboré en lien étroit avec les organismes de sécurité sociale, témoigne de ces ambitions. Je salue notamment la construction d'une vision commune de la sécurité sociale, ouverte sur les autres acteurs du social et de l'Etat.

Ce troisième SSSi s'inscrit dans la dynamique et les efforts constants qui ont déjà permis de bâtir les fondations d'un système d'information de la sphère sociale plus intégré et décloisonné. Il permettra d'accélérer une dynamique de transformation articulée avec la stratégie numérique de l'Etat. Enfin, il contribuera à organiser les travaux de modernisation sur la période 2023-2027, de manière synchronisée avec les conventions d'objectifs et de gestion (COG) des principaux opérateurs de la sécurité sociale. Cette convergence des calendriers concourra à son portage et à l'engagement de travaux communs, même si certains s'inscrivent dans des perspectives de plus long terme.

Je mesure que ce document constitue un point de départ et que la réalisation de la centaine d'actions qu'il prévoit implique une forte mobilisation de tous les acteurs au cours des cinq prochaines années.

Je sais gré à tous les contributeurs qui ont permis son élaboration et remercie les organismes qui ont accepté de devenir chefs de file de certains projets, ainsi que tous ceux qui seront amenés à s'impliquer dans leur réussite. Je m'engage à en suivre, avec les directeurs généraux, la mise en œuvre et à faciliter autant que nécessaire la réalisation des actions qu'il contient.

Le succès de la mise en œuvre du SSSi 2023-2027 repose donc sur la mobilisation de l'ensemble de l'écosystème de la sécurité sociale.

Chapitre 1. Introduction

1. Objectifs du SSSI

Le Schéma Stratégique des Systèmes d'Information (SSSI) est un puissant levier de cadrage et de pilotage de la transformation numérique des systèmes d'information de la Sécurité sociale, mentionné à l'article L. 114-23 du code de la Sécurité sociale. Le SSSI vise cinq principaux objectifs :

- ▶ Partager une vision commune des ambitions métiers et renforcer l'alignement du système d'information (SI) sur les grands objectifs des politiques publiques ;
- ▶ Instaurer un cadre de coopération entre l'État, les organismes de Sécurité sociale (OSS), leurs opérateurs techniques et l'Union des caisses nationales de Sécurité sociale (Ucanss) pour partager des bonnes pratiques, des règles communes et soutenir une trajectoire vertueuse du système d'information de la Sécurité sociale ;
- ▶ Lancer en commun des projets majeurs de transformation du système d'information transverse ;
- ▶ Définir une gouvernance forte en articulation avec les conventions d'objectifs et de gestion (COG) et des schémas directeurs des systèmes d'information (SDSI) des caisses nationales et de la caisse centrale de la Mutualité sociale agricole (CCMSA) ;
- ▶ Identifier et concrétiser les opportunités de rationalisation de la fonction SI et de mutualisation pour optimiser les ressources SI de la Sécurité sociale.

Au travers de ces cinq objectifs, le SSSI assure l'alignement de la stratégie SI avec les ambitions métiers et donne les orientations stratégiques de la transformation numérique de la Sécurité sociale à long terme, un plan d'action pour les années 2023 à 2027. La co-construction du SSSI entre l'État et les OSS permet de renforcer le dialogue entre les organismes et facilite la réalisation de projets majeurs de transformation des SI.

2. Bilan et apprentissages du SSSI 2018-2022

2.1. Bilan synthétique

Le SSSI 2018-2022 a mis le SI et le numérique au cœur de la modernisation de la Sécurité sociale en impulsant une vision pluriannuelle commune entre l'État et les OSS. Ce précédent exercice a été le cadre du lancement de projets majeurs, en particulier de mutualisation, et a fait des SI partagés ou transverses un axe clé de la transformation numérique de la Sécurité sociale. Il représente une avancée certaine par rapport au premier SSSI qui couvrait la période 2013-2017 avec notamment l'introduction d'un *cadre de coopération* entre l'État et les OSS.

La Sécurité sociale peut capitaliser sur les succès que le SSSI a impulsés. En particulier, le cadre de coopération et de gouvernance a défini une comitologie permettant les arbitrages, de déployer une politique de mise en conformité au Règlement général sur la protection des données (RGPD), et a contribué à l'émergence d'une vision commune des principaux SI transverses de la Sécurité sociale. Les chantiers du SSSI ont rendu possible l'atteinte de certains des objectifs que s'était fixés la Sécurité sociale, notamment en matière :

- ▶ D'automatisation des processus métier avec la construction d'un dictionnaire des objets métier, la spécification et le développement d'une API¹ sécurisée et la mise en place du Dispositif ressources mensuelles (DRM) ;
- ▶ De relation 360° à l'utilisateur avec 100% des démarches dématérialisées et l'enrichissement progressif du Portail numérique des droits sociaux (PNDS) sur les plans technique et fonctionnel ;
- ▶ De modernisation des outils des agents avec la mutualisation des capacités éditiques des différentes caisses (projet dit CEREUS²) ;
- ▶ De transformation des organisations au travers, par exemple, d'achats SI communs ainsi que la création d'une catégorie du grand prix de l'innovation pour mettre en lumière les avancées de la Sécurité sociale en matière de SI.

Le périmètre de certains projets a été réévalué en cours d'exercice en cohérence avec les analyses et arbitrages réalisés pendant la période. La priorisation et la réévaluation des chantiers a permis de moduler l'ambition portée par le SSSI selon la capacité à faire des OSS.

2.2. Apprentissages pour l'élaboration du SSSI 2023-2027

Ce bilan fait ressortir les forces du précédent SSSI sur lesquelles le présent exercice, pour la période 2023-2027, capitalisera. Le *cadre de coopération* est notamment à renforcer avec les nouveaux besoins identifiés :

- ▶ Une vision stratégique partagée à long terme, pouvant dépasser le cadre temporel du SSSI, est à déterminer. Le présent SSSI définit des cibles dont la trajectoire de mise en œuvre peut s'étendre sur plusieurs COG ;
- ▶ L'apport de valeur des orientations prises peut être précisé de façon plus systématique. Il est ainsi explicité dans chacune des orientations stratégiques du présent SSSI ;
- ▶ Une meilleure déclinaison opérationnelle des orientations prises est attendue. Elles sont ainsi déclinées en actions assorties d'une identification des principaux livrables ;
- ▶ La gouvernance du SSSI est également à adapter pour améliorer le pilotage opérationnel des chantiers et des dispositifs déjà existants tout en facilitant la prise de décisions stratégiques ;
- ▶ De nouvelles priorités de la transformation numérique sont à traiter : la résilience, la souveraineté et le numérique responsable.

Ce nouveau schéma stratégique tient compte de ces éléments de bilan.

3. Une stratégie SI alignée sur les enjeux stratégiques de la Sécurité sociale et sur les objectifs des pouvoirs publics

3.1. Des enjeux métiers forts auxquels la Sécurité sociale doit répondre

La crise sanitaire liée au coronavirus a mis en lumière l'importance de la mission de la Sécurité sociale, le besoin d'accompagnement des assurés sociaux, l'exigence de réactivité du service

¹ API : Interface de programmation

² CEREUS : Concentration Et Rationalisation Editique avec Unification des USages

public de la Sécurité sociale. Les actions de simplification des processus métier et l'optimisation des moyens de contact pour tous les publics peuvent y contribuer durablement. L'amélioration de l'information au cotisant, la simplification des démarches de déclaration en ligne, l'accès simplifié aux données de santé ou la rationalisation des portails des professionnels de santé sont autant de pistes à forte valeur ajoutée qu'il convient d'explorer.

De plus, le SSSI doit continuer de contribuer aux enjeux de performance, de qualité des prestations sociales délivrées, de sécurité et de respect de l'environnement portés par les COG. La fiabilisation des outils de production, la dématérialisation des processus en lien avec l'assuré, la haute disponibilité des données pour les agents de la Sécurité sociale, la transparence, l'accessibilité des démarches et de l'information, notamment proactive, à l'assuré constituent des axes majeurs de réponse à ces enjeux.

Enfin, l'atteinte des objectifs de mise en œuvre des politiques publiques et de maîtrise des coûts nécessite de trouver des réponses aux impératifs d'agilité des systèmes d'information de la Sécurité sociale, de façon à mettre en œuvre rapidement les futures réformes ou de faire face à des événements imprévus (de type crise sanitaire par exemple). Des investigations autour de l'urbanisation du SI de la Sécurité sociale, notamment en matière d'échanges de données, de rationalisation et de mises en commun des briques logicielles et matérielles, et d'harmonisation des processus « métiers », doivent contribuer à couvrir ces derniers enjeux.

En synthèse, la Sécurité sociale et son SSSI devront répondre à cinq principaux enjeux stratégiques de performance et de qualité :

- Accompagner, voire prévenir, les changements de situation ou les événements de vie, notamment sur les parcours des usagers en interbranches ;
- Placer l'utilisateur au centre en simplifiant ses parcours tout en garantissant un usage éthique des services délivrés ;
- Maintenir un traitement régulier des prestations ;
- Garantir le paiement à bon droit ;
- Améliorer l'efficacité, la sécurité, l'impact environnemental des services de la Sécurité sociale.

3.2. Une ambition forte pour le SI de la Sécurité sociale

Au regard des apprentissages du SSSI 2018-2022 et des enjeux stratégiques de la Sécurité sociale, les pouvoirs publics et les OSS portent l'ambition forte de disposer d'un SI :

- Éthique dans son usage ;
- Sécurisé, face à une menace de cybersécurité grandissante et assurant la protection des données personnelles ;
- Responsable, dans sa conception, vis à vis de l'environnement ;
- Innovant, pour soutenir la mise en œuvre des politiques sociales ambitieuses ;
- Efficace, pour garantir la performance opérationnelle du service et une maîtrise des coûts.

Cette cible est commune à l'ensemble des SI de la Sécurité sociale. Les axes de transformation des SI sont définis à travers :

- Les orientations stratégiques définies pour chaque OSS qui sont détaillées dans les SDSI et dont le cadre de pilotage est défini dans le *cadre de coopération et de gouvernance* du SSSI ;

- Les orientations stratégiques concernant les SI communs. Elles sont structurées en cinq axes de transformation, présentés au paragraphe suivant et déclinées en plan d'action pour les cinq années du SSSI dans le chapitre trois du présent document.

3.3. Cinq axes de transformation, piliers de la stratégie SI commune

Le SSSI 2023-2027 est structuré en cinq axes stratégiques permettant de répondre à la diversité des enjeux métiers à adresser de manière transverse au sein de la sphère sociale via le numérique :

- Axe 1 - Automatisation des processus et valorisation des données cœurs métier ;
- Axe 2 - Transformation numérique de la relation à l'utilisateur ;
- Axe 3 - Modernisation des outils des agents ;
- Axe 4 - Transformation de la fonction SI ;
- Axe 5 - Modernisation et résilience des capacités technologiques.

Le cinquième axe, dédié à la modernisation et la sécurisation des capacités technologiques de la Sécurité sociale, est une nouveauté du SSSI 2023-2027. Il englobe les nouvelles thématiques de cybersécurité, de souveraineté numérique et de résilience, du numérique responsable et d'urbanisation des SI.

Les 5 axes du SSSI déclinent les ambitions métiers fixées par la Sécurité sociale :

<p>Axe 1</p> <p>Automatisation des processus et valorisation des données cœurs métier</p>	<ul style="list-style-type: none"> ► La mise en œuvre et la généralisation du principe du « dites-le nous une fois » impliquant l'enrichissement et l'ouverture des données de référence et des services applicatifs associés ► Une exigence renforcée sur la qualité des données des référentiels partagés et la robustesse des échanges interbranches ► Le développement de nouveaux services et de capacités d'analyse fondés sur la valorisation des données interbranches ► La multiplication des échanges interbranches impliquant une maîtrise et un pilotage renforcés des référentiels et de leurs usages
<p>Axe 2</p> <p>Transformation numérique de la relation à l'utilisateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> ► Une volonté réaffirmée de mettre l'utilisateur au centre se concrétisant par le développement des parcours interbranches ► La simplification des démarches et de l'accès aux services de la Sécurité sociale quels que soient les profils des usagers ► L'amélioration de la connaissance des usagers afin d'être davantage proactif et d'anticiper les évolutions de situations des assurés, y compris dans le traitement des prestations.

<p>Axe 3</p> <p>Modernisation des outils des agents</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Un accroissement des usages interbranches, impliquant une collaboration renforcée des agents ▶ Des exigences d'efficacité devant s'incarner notamment sur les fonctions supports, et se traduisant par une harmonisation des outils mis à disposition des agents ▶ L'évolution des outils cœur de métier à destination des agents, pour améliorer l'efficacité des processus et aussi de décommissionner les traitements anciens complexes à maintenir
<p>Axe 4</p> <p>Transformation de la fonction SI</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ La poursuite de la transformation numérique de la Sécurité sociale demandant de sécuriser et développer les compétences et ressources intervenant sur les SI ▶ Une attractivité renforcée de la Sécurité sociale pour les profils SI.
<p>Axe 5</p> <p>Modernisation et résilience des capacités technologiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Une maîtrise accrue des capacités technologiques dans un contexte d'une interdépendance grandissante des SI des OSS amplifiant leur criticité ▶ Une sensibilité des données de la Sécurité sociale impliquant de garantir la souveraineté et la résilience de ses SI ▶ Une vigilance aux enjeux du numérique responsable

Les 5 axes du SSSI 2023-2027 sont composés de 14 thématiques, dont 7 nouvelles, portant les orientations stratégiques du SSSI et permettant de répondre aux enjeux de la Sécurité sociale pour les 5 prochaines années.

Chapitre 2. L'engagement de l'État et des organismes autour du cadre de coopération

En complément de ces axes, le cadre de coopération vise notamment à instaurer des modalités de travail entre l'État et les OSS pour partager les bonnes pratiques, des règles communes et soutenir une trajectoire vertueuse du SI de la Sécurité sociale.

Déjà présent dans le précédent SSSI, il doit être amendé au vu des nouveaux enjeux de valorisation des données, d'amélioration du pilotage des dispositifs communs et de maîtrise de la trajectoire d'urbanisation des systèmes d'information de la sécurité sociale.

Le cadre est ainsi construit autour des dimensions suivantes :

- ▶ Gouvernance et pilotage de la transformation numérique des SI de la Sécurité sociale
- ▶ Valorisation de la donnée et la protection des données personnelles
- ▶ Processus partagé de co-construction des politiques publiques
- ▶ Pilotage des actions du SSSI et gestion des dispositifs mutualisés
- ▶ Urbanisation

1. Gouvernance et pilotage de la transformation numérique des SI de la Sécurité sociale

La gouvernance doit permettre de conduire la transformation numérique de la Sécurité sociale dans le cadre organisationnel complexe des OSS et de l'État. Il s'agit donc de mettre en place un cadre qui permette la réalisation d'arbitrages au bon niveau d'intervention sans développer une comitologie trop lourde, et de contribuer à la transparence sur l'avancée des grands projets de la Sécurité sociale.

Les règles et principes suivants sont à mettre en œuvre :

- Le Schéma stratégique des SI de la Sécurité sociale est élaboré en collaboration avec les caisses en parallèle des négociations COG des principales caisses du régime général. Il est formalisé par arrêté du ministre chargé de la Sécurité sociale ;
- Un comité stratégique (Costrat SSSI) réunit le directeur de la Sécurité sociale et les directeurs généraux de l'Acoss, de la Ccmsa, de la Cnaf, de la Cnam de la Cnav et de la Cnsa au moins une fois par an, pour arbitrer les évolutions majeures des systèmes d'information de la Sécurité sociale et le plan de travail de l'année à venir. Il approuve les rapports sur l'avancement du plan d'action d'évolution des SI communs, le panorama des grands projets de la Sécurité sociale, la gestion des dispositifs mutualisés et l'activité des communautés ;
- L'alignement des OSS avec les orientations stratégiques du présent SSSI et la transformation numérique de chacune des branches font l'objet de modalités de pilotage spécifiques, à travers principalement les COG et les SDSI ;
- Le fonds de prospective et de performance défini à l'article L114-24 du code de sécurité sociale peut être mobilisé pour réaliser certaines actions du SSSI ;
- Pour forger le collectif des acteurs de la gestion des SI de la Sécurité sociale, et à la suite des rencontres entre directeurs des SI réalisées dans le cadre du précédent

SSSI, une communauté des dirigeants des SI est créée. La Direction de la sécurité sociale (DSS) en assure l'animation et le secrétariat.

Pour assurer le pilotage resserré du plan d'action de la transformation du SI commun défini dans le SSSI, les règles et principes suivants sont à suivre :

- Un comité de pilotage (COPIL SSSI) réunit au moins semestriellement les directeurs des SI et les principales maîtrises d'ouvrage (MOA) pour arbitrer la feuille de route et suivre l'avancement de la mise en œuvre des actions du SSSI. Un suivi du plan d'action est réalisé par la DSS en coordination avec les OSS. Son modèle est disponible dans l'annexe « Outil de pilotage du SSSI ».
- Chaque action du SSSI peut faire, en tant que de besoin, l'objet d'une comitologie spécifique pour leur pilotage. Les principes et règles sont donnés au paragraphe « Pilotage des projets et des dispositifs mutualisés » du présent chapitre.

Pour assurer le pilotage de la transformation numérique de chacune des branches, les règles et principes suivants sont à mettre en œuvre :

- Un Schéma Directeur des Systèmes d'Information est élaboré par chacune des caisses nationales ;
- Un ensemble de projets sensibles est identifié par la DSS en lien avec la caisse ;
- Annuellement, des comités d'orientation des SI sont organisés à l'initiative de la DSS pour échanger avec le directeur général de chaque caisse nationale du régime général et de la Ccmsa sur les orientations stratégiques de moyen et long terme ;
- Annuellement, un bilan du SDSI est transmis et présenté à la DSS par chacune des caisses nationales ainsi que de la Ccmsa avant mi-mars de l'exercice suivant ;
- Semestriellement, et plus si la situation le nécessite, une revue des projets sensibles est organisée sur la base d'un suivi établi par la caisse dans les conditions définies dans l'annexe « Outil de pilotage du SDSI ».

Les caractéristiques des bilans sont précisées en annexe.

2. Valorisation de la donnée et protection des données à caractère personnel

La valorisation de la donnée est un enjeu majeur pour la sphère sociale, pour mieux exploiter, partager et ainsi valoriser les données publiques au bénéfice de la transparence et de l'efficacité de l'action publique.

La valorisation des données doit être réalisée dans un cadre garantissant la protection des données à caractère personnel. Les OSS se sont pleinement appropriés le cadre juridique qui a évolué en 2018 et 2019 avec la mise en place du Règlement général de protection des données (RGPD)³.

³ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)

Le cadre de coopération doit permettre aux OSS et à l'État de collaborer sur la valorisation de la donnée, tout en assurant la protection des données à caractère personnel dans un cadre juridique clair sur les responsabilités de traitement, qui peuvent parfois être conjointes.

La valorisation de la donnée

La politique de la donnée, portée par le Premier ministre dans le cadre de la circulaire n°6264/SG du 27 avril 2021 est définie sur la base des recommandations du rapport « Pour une politique publique de la donnée »⁴ de la mission Bothorel. Au sein du ministère chargé de la sécurité sociale, trois axes stratégiques sont promus (piloter et décider ; partager pour simplifier ; assurer la qualité pour gagner la confiance). Ils sont déclinés en feuilles de route⁵ dont deux impliquent les OSS.

Le schéma stratégique 2023-2027 est aligné sur cette nouvelle politique de l'État, dans son premier axe traitant de l'automatisation des processus et de la valorisation des données du cœur de métier des OSS.

Règles et principes à suivre par l'ensemble des OSS

- Les OSS contribuent aux feuilles de route interministérielles des champs Travail et Santé/Solidarité ;
- Les caisses informent la DSS de leurs contributions aux feuilles de route ;
- La DSS informe les caisses des initiatives ministérielles dans le domaine de la donnée.

La protection des données à caractère personnel

Le schéma stratégique 2018-2022 présentait le RGPD et les évolutions induites sur la réglementation en France. Ce règlement conserve et renforce les grands principes qui figuraient déjà dans la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 sur :

- ▶ La proportionnalité des données traitées par rapport à la finalité du traitement ;
- ▶ La légitimité des destinataires à accéder aux données ;
- ▶ L'interdiction de traiter des données sensibles sauf exceptions prévues par les textes ;
- ▶ La notion de consentement explicite et éclairé ;
- ▶ La reconnaissance de droits aux personnes concernées sur leurs données.

Ce cadre juridique allège également les formalités préalables à la mise en œuvre de traitements de données et responsabilise les acteurs de traitement.

Les organismes de Sécurité sociale ont ainsi nommé des délégués à la protection des données (DPD), mis en œuvre des procédures internes de mise en conformité (pour la gestion d'une violation de données, l'application des droits des personnes, l'encadrement de la sous-traitance, etc.), tiennent un registre de leurs traitements de données et réalisent des analyses d'impact relative à la protection des données (AIPD) avant la mise en œuvre des traitements considérés

⁴<https://www.gouvernement.fr/rapport/11979-rapport-sur-la-politique-publique-de-la-donnee-des-algorithmes-et-des-codes-sources>

⁵<https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/feuilles-de-route-ministerielles-sur-la-politique-de-la-donnee-des-algorithmes-et-des-codes-sources/>

comme à « risque ». Les OSS ont progressivement réalisé les AIPD sur le parc applicatif existant et ont inscrit dans la gestion de leurs projets ces nouveaux livrables.

Si le décret-cadre relatif au numéro d'inscription au répertoire (NIR) limite la prise de décret en Conseil d'État autorisant les traitements comportant ce numéro, la DSS conserve toutefois une responsabilité en tant que tutelle des organismes. La DSS peut exercer une responsabilité conjointe sur les traitements transverses à la Sécurité Sociale. À ce titre, la liste des traitements en responsabilité conjointe entre les caisses et l'État est tenue à jour par la DSS et les DPD des OSS.

Le groupe de travail sur la doctrine RGPD dans le cadre du précédent SSSI est pérennisé sous la forme d'une communauté. La Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) et la Direction de la sécurité sociale (Dss) en assurent l'animation et le secrétariat.

La communauté des DPD des OSS se réunit annuellement à l'initiative de la DSS pour actualiser la doctrine d'application des textes sur la protection des données à caractère personnel, dont la première version date de septembre 2019 et fait l'objet d'une validation par le Costrat SSSI.

Des ateliers réunissant la communauté des DPD alimentent la doctrine des OSS sur l'encadrement des transferts, des échanges et des mises à disposition de données à caractère personnel. Cette doctrine a pour objectif d'assurer la protection de la circulation des données et leur réutilisation, d'harmoniser les pratiques d'encadrement et de simplifier et clarifier les prérequis et les modalités d'échange. Ce travail contribue à la mise en œuvre de la politique d'ouverture, de partage et de valorisation des données portée par le ministère chargé de la sécurité sociale pour améliorer le service au public et la prise de décision publique.

La protection des données à caractère personnel, et donc la confiance du public, dans le cadre de l'ouverture, du partage et de la valorisation des données passera aussi nécessairement par la contribution de la communauté des DPD aux travaux et rencontres entre agents aux profils complémentaires (métiers, profils data, juristes, décideurs, etc.) sur :

- ▶ Le renforcement de l'expertise sur les différentes méthodes permettant de mettre en conformité les données ;
- ▶ La mise en place d'un circuit et d'une capacité d'instruction centralisés et outillés de gestion des demandes de partage de données et d'un environnement documentaire pour renforcer la maîtrise d'ensemble des partages (accords de réutilisation, conventions de partage, gestion et archivage centralisé des accords, informations sur la qualité des flux, etc.) ;
- ▶ La sensibilisation aux enjeux juridiques liés aux données et la création de référentiels ressources pour assurer que la gestion des données respecte les principes éthiques dans l'ensemble du cycle de vie de la donnée, surtout lorsqu'il s'agit de projets utilisant des approches d'intelligence artificielle (principes de redevabilité et de transparence prévus par la loi).

Règles et principes à suivre par l'ensemble des OSS

- La liste des traitements en responsabilité conjointe entre les OSS et l'État est tenue à jour par la DSS ;
- Les OSS et la DSS s'informent mutuellement des évolutions des traitements qui sont en responsabilité conjointe et se coordonnent pour la tenue à jour de la documentation de leur conformité et de leurs accès ;
- La protection des données est prise en compte dans tous les projets des caisses ;
- La DSS suit la réalisation des AIPD sur le parc applicatif existant ;
- La doctrine RGPD de la Sécurité sociale fait l'objet d'une revue annuelle par la DSS et les DPD des OSS ;
- La DSS prend en charge la rédaction des textes réglementaires pour la mise en œuvre des traitements le nécessitant, en concertation avec les OSS.

3. Processus partagé de co-construction des politiques publiques

La numérisation des services publics a rendu l'élaboration des politiques publiques indissociable de l'évaluation des impacts en matière de transformation des systèmes d'information. Or la prise en compte ces impacts est souvent sous-estimée. Le précédent schéma stratégique présente un processus partagé de co-construction des politiques publiques, qui est repris dans le présent schéma stratégique, proposant qu'une étape d'analyse d'impact SI soit respectée avant la finalisation de l'élaboration d'une réforme ou d'une mesure. Il s'agit d'instaurer au plus tôt un dialogue entre les organismes concernés et l'État.

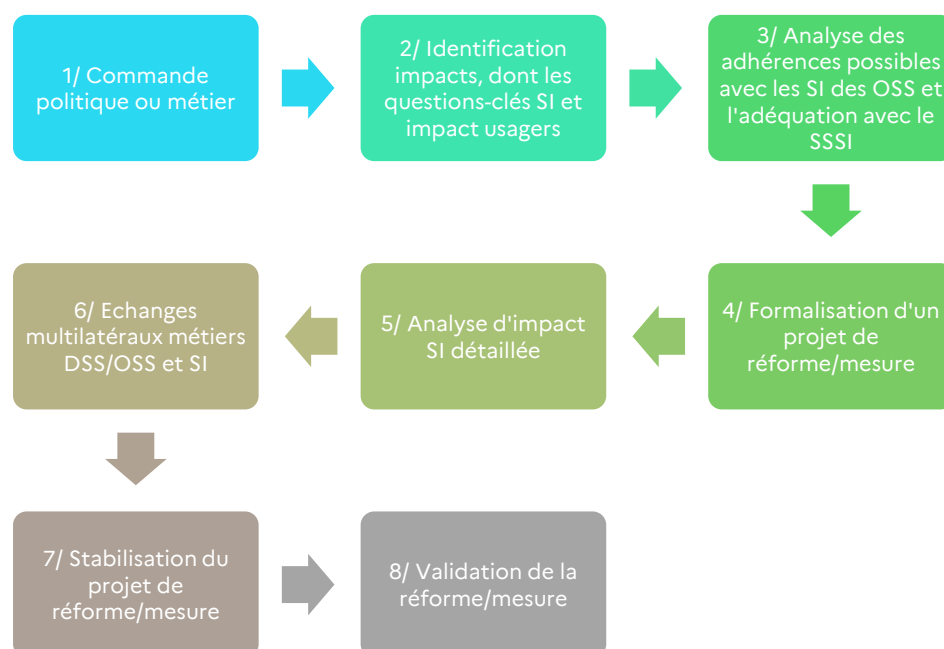


Figure 1 - Processus de co construction d'une réforme

Les acteurs de ce macro-processus sont les bureaux métiers de l'État (DSS), les services métiers des OSS, les services SI des OSS et le bureau en charge du pilotage SI à la DSS (4C). Il est essentiel que l'ensemble de ces acteurs soit informé dès la première étape des travaux en cours.

Le processus décrit ci-dessus se déroule en de multiples instances, une par réforme, mesure ou évolution. En conséquence, afin de garantir cohérence et efficacité, une méthodologie projet doit être mise en place au cas par cas avec ses instances de gouvernance et de pilotage.

Règles et principes à suivre par l'ensemble des OSS

- Dès l'identification de pistes de réformes/mesures l'ensemble des acteurs sont informés ;
- Chaque acteur est associé à l'instruction et partage sa contribution – Le matrice de responsabilité est présentée en annexe (cf. annexes 5) ;
- Un avis sur l'impact SI et l'impact usager est donné en cours de l'instruction et cet avis remonte avant la prise de décision ;
- Les analyses SI sont centrées sur l'identification du ou des impact(s) majeur(s) entraînant un « grand projet SI » qui devrait être pris en compte dans les modalités d'application de la réforme/mesure.

4. Pilotage des actions du SSSI et gestion des dispositifs mutualisés

Les OSS sont amenés à collaborer pour mettre en œuvre le plan d'action du SSSI et gérer dans le temps les dispositifs mutualisés. L'ensemble des parties est tenu de respecter les principes suivants.

En matière de gouvernance pour chaque action du SSSI

Règles et principes à suivre par l'ensemble des OSS

- Un OSS est identifié comme chef de file pour chaque action du SSSI ;
- L'OSS chef de file désigne un chef de projet. Il est l'interlocuteur privilégié de la DSS et des autres caisses sur la mise en œuvre de cette action. Son rôle est de coordonner les travaux entre les différents OSS et, le cas échéant, d'autres contributeurs ;
- Les OSS contributeurs à l'action désignent chacun un correspondant projet qui coordonne les acteurs métier et techniques au sein de leur organisme. Ils rendent compte au chef de file ;
- Un référent est désigné au sein de la DSS pour chaque action. Il est garant du cadre et le fait évoluer si nécessaire. Il coordonne les différents acteurs concernés par l'action, au sein des OSS ou des différentes administrations ;
- Par exception, la DSS peut aussi être chef de file sur des actions du SSSI, elle assure alors la coordination entre les différents OSS ;
- Le chef de file définit une comitologie propre à son projet. Il peut solliciter auprès de la DSS des arbitrages dans les instances du SSSI (Copil ou Costrat) ;
- Le chef de file assure le suivi de la mise en œuvre de l'action dont il a la charge et le présente dans les instances du SSSI.

En matière de pilotage des actions du SSSI

Doivent être systématiquement partagés dans les instances de pilotage et formalisés :

- Les enjeux, les objectifs prioritaires et les livrables attendus ;
- Les critères de réussite du projet et les indicateurs élaborés avec les organismes ;
- La feuille de route : le macro-planning et les jalons afférents permettant de piloter le projet pour chacun des acteurs et de faire remonter les alertes. La feuille de route doit contenir les actions à réaliser par chacun des acteurs, y compris les décisions attendues, la prise d'un texte réglementaire, etc. ;
- Les responsabilités aux regards du RGPD et de la loi informatique et libertés (LIL)⁶ ;
- L'organisation de l'exploitation (run) à mettre en place ;
- Les modalités de financement du projet ;
- Les modalités de financement de la maintenance et des évolutions à mettre en œuvre ;
- Un bilan (métier et technique) sur le projet.

En matière de gestion des dispositifs mutualisés et sur la fonction d'opérateur

Lors de la mise en place d'un nouveau dispositif mutualisé, un mode projet est mis en place. Une fois le projet de mise en place finalisé, de nouvelles modalités de gestion sont à définir. Les normes et bonnes pratiques⁷ dans le domaine sont à mettre en œuvre par l'opérateur

Les OSS peuvent être amenés à construire et opérer plusieurs dispositifs mutualisés. Ils cumulent alors leur mission cœur de métier avec une fonction d'opérateur au service de tout ou partie du reste des OSS, qu'il s'agisse d'activités en interbranches ou en interrégimes. Les règles et principes ci-dessous ont pour but de simplifier et rationaliser la comitologie associée à la gouvernance et au pilotage des projets communs et des dispositifs mutualisés et de clarifier la gestion budgétaire. Les règles suivantes sont déclinées dans chaque OSS exerçant une fonction d'opérateur.

Règles et principes à suivre par l'ensemble des OSS

- La gouvernance des missions relevant de la fonction opérateur est distincte de la gouvernance mise en place pour les missions de base de l'OSS ;
- Des budgets sont définis spécifiquement pour les missions relevant de la fonction opérateur, avec un niveau de fongibilité budgétaire défini dans le cadre des Conventions d'Objectifs et de Gestion.
- Une comitologie spécifique est mise en place pour assurer les arbitrages à un niveau stratégique et opérationnel ;
- Au niveau stratégique, un comité est mis en place pour procéder aux arbitrages tant au niveau des projets (build) que du pilotage des dispositifs mutualisés (run). Le DSI de l'OSS et la DSS participent à cette instance ;
- Au niveau opérationnel, des domaines regroupant plusieurs dispositifs communs peuvent être définis selon une logique fonctionnelle ou technique. Une comitologie est alors définie pour chaque domaine.

⁶ Loi informatique et liberté

⁷ Exemple de normes de référence : ISO/CEI 20000, ITIL. NB : la certification ne constitue pas un préalable demandé dans le cadre du SSSI

5. Urbanisation / architecture d'entreprise

La démarche d'urbanisation est un outil d'aide à la décision au service de la maîtrise du SI et de sa transformation. À cet égard, cette démarche doit être mise en œuvre de manière systématique dans l'ensemble des OSS :

- Pour appuyer l'évolution stratégique du SI ;
- A l'occasion des projets de construction et de mise en place de nouveaux services ;
- Pour faciliter la gouvernance des données.

Afin d'animer cette démarche, une communauté d'urbanistes ou architectes d'entreprise est créée. Le GIP-MDS en assure l'animation et le secrétariat.

Cette communauté a pour mission de contribuer à la mise en œuvre des principes suivants :

- Un retour d'expérience sur un besoin équivalent doit être systématiquement recherché au niveau inter-régimes et interbranches pour éclairer toute décision de transformation ;
- **Une homogénéité sémantique** (vocabulaire commun) **est systématiquement recherchée**. Les données manipulées sont recensées par chacun des organismes ;
- **Le niveau de responsabilité de chaque organisme est établi et partagé en matière d'administration des données**. Toute évolution tient compte de l'objectif de standardisation et de facilitation de l'accès et de partage des données ;
- Les référentiels respectent les exigences suivantes : pérennité, unicité, intégrité et fiabilité ;
- La réutilisation, la mutualisation voire l'intégration et/ou l'achat de solutions disponibles au sein des OSS sont privilégiées par rapport aux développements spécifiques. Les développements, le cas échéant, sont partagés aisément entre tous les organismes. Par ailleurs une maîtrise d'ouvrage capable de s'investir doit être clairement identifiée ;
- Lors des projets de refonte des SI des organismes, le principe de découplage (**modularité**) et de **réutilisation des composants** est systématiquement recherché au sein des organismes ;
- Une **logique de mutualisation des composantes du SI back-office métiers** (mutualisation des traitements métier) doit être systématiquement recherchée lorsque la réglementation et les contraintes liées au patrimoine applicatif le permettent et que le « retour sur investissement » est démontré ; les organismes restent cependant maîtres de leur intégration ;
- La diversité technologique est maîtrisée en inter-régimes et en interbranches ;
- Les SI sont pensés « ouverts » et orientés « service », notamment à travers une stratégie « d'Apisation »⁸ et une méthodologie partagée d'échange de la donnée afin d'anticiper les besoins d'échange de données entre organismes de la protection sociale ou avec leurs partenaires externes.

⁸ L'APIsation désigne le recours systématique aux APIs dans un système d'information grâce à une bibliothèque de services dans laquelle les utilisateurs vont « se servir ». Elle permet aux utilisateurs internes et externes d'accéder aux services de l'entreprise et aux développeurs, d'économiser du temps et des ressources.

Les actions suivantes, s'inscrivant majoritairement dans un calendrier court, ont été retenues :

- ▶ Partager les démarches d'urbanisation des OSS (urbanisation des données en particulier). Identifier, le cas échéant, les principes directeurs à déployer dans les OSS ;
- ▶ Partager les différentes vues du SI des OSS. En interrégimes et en interbranches, leur mise à disposition doit permettre de positionner les demandes d'évolution et/ou de refonte dans un environnement existant métier et ainsi faciliter les études dans une logique de mutualisation et les prises de décision afférentes ;
- ▶ Actualiser le document « Connaître les SI transverses de la protection sociale ». Les OSS utilisent ce document pour les formations de leurs informaticiens ;
- ▶ Proposer, le cas échéant, des mutualisations sur des périmètres fonctionnels prioritaires et capacités technologiques permettant de faciliter la transformation numérique des OSS en cible ;
- ▶ Appliquer les principes d'urbanisation (listés dans le cadre de coopération et de gouvernance) guidant la mutualisation des SI.

À terme, les OSS définiront « la cible commune du SI » de la Sécurité sociale et en déduiront une trajectoire globale de mutualisation.

Une action sera, le cas échéant, réévaluée au cours du SSSI en fonction des opportunités afin de renforcer le pilotage de l'évolution des SI partagés :

- ▶ Établir une documentation du SI de la Sécurité sociale partagée, actualisée et utilisée.

6. Les communautés

- Plusieurs communautés sont identifiées et doivent respecter les règles et principes suivants : A minima, l'ensemble des caisses nationales du régime général et de la Ccmsa participe aux communautés ;
- Les régimes spéciaux peuvent se faire représenter par un membre de l'union nationale des régimes spéciaux pour chaque communauté. Il relaie alors des travaux dans les autres régimes ;
- Chaque communauté réalise annuellement un rapport présentant les modalités de travail pendant l'année et les livrables réalisés et le soumettent au Costrat SSSI.

Chapitre 3. Les orientations stratégiques du SSSI

Le SSSI décline les cinq axes en orientations stratégiques organisées par thématique. Les orientations décrites ci-après ont fait l'objet d'un intérêt exprimé par les OSS qui ont participé aux travaux de refonte du SSSI.

Axes	Thématiques	Orientations Stratégiques
Axe 1 Automatisation des processus et valorisation des données cœurs métier	Données de référence « sécu » et référentiels	01. Mettre en place, faire évoluer et développer les usages des référentiels utiles aux métiers 02. Normaliser les données à l'échelon de la Sécurité sociale 03. Mettre en place un système organisé d'administration de la qualité des données
	Dispositif d'échanges de données	01. Échanges sortants : Développer une offre de service API « Sécu » et instaurer sa gouvernance 02. Échanges entrants : Organiser les échanges entrants de données avec les autres sphères publiques
	Valorisation des données cœurs de métier	01. Faciliter le partage, la valorisation et l'ouverture des données de la Sécurité sociale 02. Établir un cadre commun facilitant la convergence des initiatives big data
Axe 2 Transformation numérique de la relation à l'utilisateur	Stratégie portail	01. Améliorer l'expérience utilisateur sur les portails de la Sécurité sociale 02. Améliorer l'accessibilité des services proposés aux usagers
	Relation à l'utilisateur	01. Mettre en place des parcours utilisateurs homogènes et interbranches 02. Mettre en place des outils sécurisés d'échange entre les acteurs des administrations sociales de proximité 03. Développer l'offre du Portail Numérique des Droits Sociaux (mesdroitssociaux.gouv.fr)
Axe 3 Modernisation des outils des agents	Environnement Numérique de Travail	01. Faire converger le socle technique de l'environnement de travail 02. Doter les utilisateurs d'un environnement numérique ergonomique et collaboratif
	SI fonctions support	01. Rationaliser les SIRH de la sécurité sociale 02. Mutualiser le SI budgétaire-comptable 03. Poursuivre la mutualisation de l'éditique
	SI cœur de métier	01. Poursuivre les évolutions des SI cœur de métier en capitalisant sur les retours d'expérience des refontes entreprises
Axe 4 Transformation de la fonction SI	Valorisation des compétences et attractivités	01. Développer l'attractivité de la filière SI de la Sécurité sociale et la fidélisation des talents
	Optimisation des achats SI	01. Développer les achats informatiques communs, par une collaboration renforcée entre les DSI et l'UCANSS 02. Améliorer le pilotage des prestations
	Pilotage économique SI	01. Déployer le modèle de coûts SI « Sécu »

Axe 5 Modernisation et Résilience des capacités technologiques	Souveraineté numérique et résilience	01. Mettre en place un cloud « sécu » 02. Préparer la transition vers les nouvelles offres cloud
	Souveraineté numérique et résilience cybersécurité	01. Renforcer les compétences et capacités nécessaires à la cybersécurité de la sphère sociale
	Numérique responsable	01. Réduire l'impact environnemental du SI de la Sécurité sociale

Le SSSI 2023-2027 comporte 27 orientations stratégiques, toutes déclinées en actions. Afin de faciliter la mise en œuvre de ces orientations stratégiques, des actions concrètes ont été identifiées, permettant d'aboutir à des livrables sous la responsabilité d'un chef de file. Chacune des actions a été positionnée sur une macro-trajectoire indicative de mise en œuvre, permettant de prioriser et cadencer l'atteinte des objectifs poursuivis par chaque orientation stratégique. Le plan d'action du SSSI, synthétisé en annexe, est présenté et suivi en Costrat et Copil SSSI.

Les chantiers ont été structurés de la manière suivante :

- ▶ Court terme : Mise en œuvre des projets courts permettant des gains rapides sur la période 2023-2027
- ▶ Moyen terme : Finalisation des grands projets prioritaires pour 2025-2026
- ▶ Long terme : Cible de la Sécurité sociale pour 2027

Certaines actions nécessitent d'être investiguées pendant la mise en œuvre du SSSI et seront ainsi réévaluées dans le cadre de gouvernance prévue à cet effet.

1. Axe 1 - Automatisation des processus et valorisation des données cœur de métier

Contexte

Le précédent SSSI a permis une avancée importante sur la mise en commun des données de référence partagées entre plusieurs OSS. Ces référentiels et outils d'échange des données, essentiels dans le SI de l'ensemble des OSS, participent à l'amélioration de la relation à l'utilisateur et alimentent la création de parcours usagers simplifiés. L'enrichissement et la fiabilisation de ces référentiels restent des enjeux clés de la modernisation de la Sécurité sociale.

En complément de l'évolution des référentiels existants, de nouvelles données de référence ont été identifiées comme des cibles de mutualisation permettant également de répondre aux enjeux de simplification de la relation à l'utilisateur. L'objectif est d'enrichir progressivement les bases de données interbranches et les dispositifs d'échange afin de faciliter la circulation des données entre organismes et d'intégrer de nouvelles capacités de valorisation de celles-ci. La multiplication des échanges de données à l'intérieur et en dehors de la sphère sociale impose un renforcement des capacités d'exposition des services applicatifs (API) des OSS. La mise en œuvre de dispositifs industriels d'échange de données reste à généraliser.

Cet axe s'inscrit pleinement dans le cadre de la nouvelle politique interministérielle de la donnée de l'État.

Déclinaisons SI des ambitions métiers

Dans la continuité du précédent SSSI, l'axe 1 vise à enrichir les référentiels de données et développer de nouveaux services en valorisant les données interbranches. Les données seront exposées aux partenaires dans l'objectif de généraliser le principe du « dites-le nous une fois », développer les politiques de lutte contre la fraude et de réduction du non recours au droit. Une attention particulière sera portée à la qualité des référentiels et à la robustesse des échanges interbranches. Le pilotage des référentiels et de leurs usages sera ainsi renforcé. Une plus grande modularité des SI des OSS sera encouragée et intégrée lors des stratégies de construction des nouveaux dispositifs de la Sécurité sociale. Ces orientations devront permettre de répondre aux enjeux de modernisation, de performance et de sécurisation des échanges inter applicatif.

Structure

3 thématiques portent 6 orientations stratégiques déclinées en plan d'action.

Axe 1 – Automatisation des processus et valorisation des données cœurs métier		
Thématiques	Orientations stratégiques	
Données de référence sécurité sociale et référentiels	01. Mettre en place, faire évoluer et développer les usages des référentiels utiles aux métiers 02. Normaliser les données à l'échelon de la Sécurité sociale 03. Mettre en place un système organisé d'administration de la qualité des données	
Dispositif d'échanges de données	01. Échanges sortants : Développer une offre de service API « Sécu » et instaurer sa gouvernance 02. Échanges entrants : Organiser les échanges entrants de données avec les autres sphères publiques	
Valorisation des données cœur de métier	01. Faciliter le partage, la valorisation et l'ouverture des données de la Sécurité Sociale 02. Etablir un cadre commun facilitant les initiatives big data	

1.1. Données de référence et référentiels

Objectifs de la thématique

Cette thématique poursuit la mise en commun des données tout en construisant de nouvelles capacités technologiques. Elle s'appuie sur les réalisations du précédent SSSI (données individus, ressources/prestations, pièces justificatives, entreprises) pour les enrichir et assurer leur mise en qualité. En comparaison du précédent SSSI, une attention particulière sera portée sur la coordination des OSS pour harmoniser et assurer une cohérence des données utilisées dans les processus métier.

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. 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 pro activement 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.

Détail des orientations stratégiques

Trois grandes orientations permettent de répondre aux ambitions de cette thématique :

1. Mettre en place, faire évoluer et développer les usages des référentiels utiles aux métiers
2. Avoir une architecture fonctionnelle partagée et utilisée et une **organisation des données urbanisées**
3. Avoir une administration de la qualité des données efficace et agnostique⁹.

ORIENTATION STRATEGIQUE	
Mettre en place, faire évoluer et développer les usages des référentiels utiles aux métiers	
ACTIONS	ACTEURS
<p>Les grands référentiels (DRM, RGCU, SNGI ¹⁰...) jouent un rôle central dans la constitution d'un SI commun de la Sécurité sociale et contribuent directement à la concrétisation du principe « Dites-le nous une fois ».</p> <p>Dans un premier temps, les travaux du SSSI se concentreront sur l'enrichissement des référentiels interbranches existants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Enrichir la connaissance des individus pour l'ensemble des organismes, en particulier en ce qui concerne les liens de vie. Cette évolution est rendue indispensable pour l'identifications pro active de bénéficiaires potentiels de prestations (décès de l'enfant par exemple), ou la réduction des pièces justificatives à produire dans le cadre de l'attribution de prestations nécessitant la vérification d'un lien de vie (Complémentaire Santé Solidaire pas exemple). ■ Poursuivre le déploiement du Répertoire de Gestion des Carrières Unique (RGCU) pour en faire le système mutualisé des carrières entre les régimes obligatoires et les régimes complémentaires. ■ Continuer à intégrer les nouveaux usages du Dispositif Ressources (DRM), dans la continuité de la feuille de route (exemples : revalorisation des retraites, prime d'activité, etc.) pour simplifier et fiabiliser la délivrance des prestations. ■ Conduire des travaux sur les usages du répertoire national commun de la protection sociale (RNCPS) pour vérifier s'il répond aux nouvelles exigences du DLNUF et alimenter les réflexions sur les transformations induites par la numérisation des relations entre les usagers et les administrations dans les processus métier et les SI associés. En déduire des actions de refonte du RNCPS en vue de tirer le meilleur parti de l'outil 	<p>CHEFS DE FILE :</p> <p>Grands référentiels :</p> <p>Cnav (SNGI, RGCU, DRM et RNCPS, LIFA)</p> <p>Accoss (référentiel cotisants)</p> <p>Msa (sur le RRP)</p> <p>Mise en commun des données de contact :</p> <p>Cnam (particuliers) / ACOSS (entreprises)</p> <p>Gestion mutualisée des données bancaires</p> <p>Cnav (individu) / Accoss (entreprises)</p> <p>Renforcement de la coordination entre acteurs :</p> <p>Dss</p> <p>Mise en œuvre d'une administration pro-active :</p> <p>Msa (recensement des situations)</p>

⁹ Agnostique : se rapporte à une ressource généralisée au point d'être interopérable au sein de systèmes distincts, à savoir indépendante de ceux-ci. Le terme peut désigner non seulement un logiciel ou un élément matériel, mais également des pratiques ou des processus métier.

¹⁰ DRM : dispositif de ressources mensuelles ; RGCU : répertoire de gestion des carrières uniques ; SNGI : Système national de gestion des identifiants

<p>existant (actions organisationnelles, métier et système d'information).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Développer les usages du référentiel cotisants aux publics hors entreprise (exemples : les indépendants, acteurs de l'économie de plateforme, profils mixtes), en assurant une complémentarité avec le Répertoire Commun des Déclarants (RCD), afin de disposer d'une identification unique de ces déclarants. ▶ Réaffirmer et étendre le rôle du Répertoire de Référence des Pièces Justificatives (RRP) pour devenir une véritable base de référence aux pièces justificatives et diminuer ainsi le nombre d'opérations de contrôle systématique au sein de chacune des branches. <p>Ces travaux seront menés par les opérateurs actuels de ces référentiels, en collaboration avec les autres OSS et la DSS (en qualité de maîtrise d'ouvrage stratégique) pour intégrer l'exhaustivité des besoins de la Sécurité sociale.</p> <p>À plus long-terme et en réponse à de nouveaux cas d'usages identifiés conjointement par les OSS, les travaux suivants seront lancés afin d'accroître la mise en commun des données partagées via la création de nouvelles capacités interbranches :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Lancer une étude sur la mutualisation (ou le partage) des données de contact des individus et des entreprises dans l'objectif de soutenir la stratégie multicanale des branches et de la Sécurité sociale. ▶ 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 morales¹¹ et de sécuriser le paiement à bon droit. L'instruction devra être réalisée avec d'autres acteurs étatiques intervenant sur les données bancaires (exemple : Pôle Emploi ou la DGFIP¹²) afin de favoriser la cohérence des informations demandées aux usagers. Cette mutualisation pourra le cas échéant prendre la forme d'un partage des données de référence via API. <p>Afin d'accélérer la mise en œuvre des chantiers associés à la circulation de la donnée il convient de renforcer la coordination entre les acteurs, afin de mieux aligner les calendriers et les priorités. Au sein même de la sphère sociale, il s'agit de s'assurer de la bonne articulation des priorités entre les producteurs et les consommateurs potentiels de données au sein de la sphère sociale. Vis-à-vis des acteurs externes (ministère en charge de l'économie et des finances ou collectivités territoriales par exemple), il s'agit d'améliorer le potentiel de négociation collective de la Sécurité sociale et de rationaliser les réponses à apporter.</p>	<p>Dss (versement à la source)</p> <p>CONTRIBUTEURS : Tous les Oss et le Gip mds</p>
--	---

¹¹ Exemple : mise en œuvre du principe « dites-le nous une fois » sur la demande d'un relevé d'identité bancaire

¹² DGFIP : Direction générale des finances publiques

<ul style="list-style-type: none"> Renforcer la coordination et les échanges entre acteurs sur la mise en œuvre des chantiers d'échanges de données, qu'il s'agisse des échanges internes aux administrations sociales ou des échanges avec le reste de la sphère publique. <p>Au-delà de la poursuite de l'ensemble de ces chantiers de développement de la circulation des données, Il convient également d'en exploiter toutes les potentialités, au service des droits des usagers. Un meilleur partage des données au sein de la Sécurité sociale permet en particulier d'informer plus facilement les usagers sur les droits potentiels auxquels ils pourraient avoir accès, contribuant par la mise en œuvre d'une administration pro- active, à la lutte contre le non-recours au droit. Il pourrait être également envisagé à terme une attribution automatique des droits pour les dispositifs qui le permettraient. Les actions suivantes sont identifiées :</p> <ul style="list-style-type: none"> Conduire un recensement des situations dans lesquelles la Sécurité sociale pourrait mettre en œuvre des dispositifs d'administration proactive en identifiant les événements déclencheurs éventuels (situation de renouvellement de droits, moments de vie qui peuvent déclencher l'octroi d'un nouveau droit) ; définir les cas d'usage et les prioriser Mettre en œuvre sur le plan SI associé au projet de « versement à la source » des aides sociales 	
Livrables	
<ul style="list-style-type: none"> Nouvelles fonctionnalités des référentiels existants (SNGI, DRM, RRP, RGPU, Référentiel cotisants) Études préalables sur la mise en place d'une gestion mutualisée des données de contact individu, le cas échéant, mise en place du dispositif Études préalables sur la mise en place d'une gestion mutualisée des données de contact d'une entreprise, le cas échéant, mise en place du dispositif Étude d'opportunité sur la mise en place d'une gestion mutualisée des données bancaires individus, le cas échéant, mise en place du dispositif Étude d'opportunité sur la mise en place d'une gestion mutualisée des données bancaires entreprises, le cas échéant, mise en place du dispositif Recensement et priorisation des situations dans lesquelles la sécurité sociale pourrait mettre en œuvre des dispositifs d'administration proactive Déploiement du dispositif de « versement automatique » des aides sociales 	
Bénéfices recherchés	
<ul style="list-style-type: none"> Fiabilisation et enrichissement des principales données de références partagées en interbranches Simplification des parcours usagers à destination des personnes physiques et/ou morales via la concrétisation du principe « dites-le nous une fois » Réduction de la complexité applicative et de la maintenance associée 	

Conditions de succès
<ul style="list-style-type: none"> › Identification d'opérateurs pour porter ces nouveaux référentiels › Rapprochement avec la DGFIP pour sécuriser la création du référentiel de données bancaires en adhérence avec l'API Fichier des Comptes Bancaires et Assimilés de la DGFIP (Ficoba) › Intégration du périmètre de la DSN¹³ lors du cadrage du référentiel contact tout en délimitant le type de cotisants à adresser en priorité › Adaptation de la gouvernance opérateur pour assurer la priorisation des nouvelles exigences (fonctionnelles ou techniques) dans le développement et l'évolution des référentiels partagés

ORIENTATION STRATEGIQUE Normaliser les données à l'échelon de la Sécurité sociale	
ACTIONS	ACTEURS
<p>Cette nouvelle orientation stratégique vise à partager et utiliser une même architecture fonctionnelle dans les OSS, en portant une attention prioritaire aux données, qu'il s'agisse de leur cycle de vie ou des échanges de données.</p> <p>La communauté des urbanistes et architectes sera mobilisée sur la mise en œuvre de ces actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ► Actualiser et compléter les travaux sur le Dicodo¹⁴ et développer son utilisation au sein des caisses. Des études d'architecture sont à mener pour assurer l'unicité des données maîtres. ► Définir la trajectoire de dé commissionnement des référentiels des organismes en doublon vis-à-vis des référentiels partagés en interbranches. ► Formaliser les rôles et responsabilités des OSS dans le cycle de vie des données (applicable en priorité sur la DSN, le DRM, le RGCU). ► À terme, une stratégie de la donnée commune se déclinant en une charte sera définie, en cohérence avec la politique de la donnée de l'État. Elle déclinera une cible, les principes directeurs de la transformation et la gouvernance. Elle devra prendre en compte les enjeux associés à la mise en place d'un système organisé d'administration de la qualité des données, définie dans l'orientation stratégique suivante 	<p>CHEFS DE FILE : Dicodo : Gip mds Autres : A définir</p> <p>CONTRIBUTEURS : Tous les Oss</p>

¹³ DSN : Déclaration Sociale Nominative

¹⁴ Dicodo : Dictionnaire commun des données

Livrables
<ul style="list-style-type: none"> › Versions actualisées du Dicodo › Cartographie des référentiels maîtres en interbranches à l'usage des caisses, afin de prévenir la reconstitution de référentiels en doublon et d'identifier la source de donnée légitime › Stratégie de gouvernance des données interbranches › Trajectoire de décommissionnement des référentiels en doublon
Bénéfices recherchés
<ul style="list-style-type: none"> › Cohérence du patrimoine des données de la Sécurité sociale permettant de simplifier les arbitrages sur le choix de la donnée de référence à mobiliser › Maîtrise, connaissance et qualité des données de référence et de leurs usages › Réduction de la complexité applicative et de la charge de maintenance associée
Conditions de succès
<ul style="list-style-type: none"> › Renforcement de compétences autour de la donnée › Mise en place de la communauté des urbanistes et des architectes › Coordination forte sur l'élaboration des principes de gouvernance

ORIENTATION STRATEGIQUE Mettre en place un système organisé d'administration de la qualité des données	
ACTIONS	ACTEURS
<p>Cette nouvelle orientation stratégique vise à améliorer la qualité des données existantes en maîtrisant leur cycle de vie. Sur le champ particulier des données de ressources, la mise en place de la DSN depuis 2017, a permis de simplifier largement la mise en œuvre des obligations déclaratives des salaires à la charge des entreprises. L'utilisation de ces informations saisies par les entreprises pour alimenter en données de ressources le calcul des prestations sociales, réalisée dans le cadre du DRM, rend indispensable la mise en place d'un processus organisé de mise en qualité continue de ces données initialement saisies à la source par les entreprises.</p> <p>L'action proposée est la suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ En collaboration avec les organismes responsables utilisateurs des données, élaborer et mettre en œuvre les processus de mise en qualité des données partagées. 	<p>CHEFS DE FILE : Dss</p> <p>CONTRIBUTEURS : Tous les Oss et le Gip mds</p>
Livrables	
<ul style="list-style-type: none"> › Processus de mise en qualité des référentiels partagés 	

Bénéfices recherchés
<ul style="list-style-type: none"> › Optimisation des procédures internes à la Sécurité sociale de mise en qualité des données › Concours au fonctionnement au plus juste et optimal des SI des OSS tout en dégageant des gains d'efficacité de gestion des prestations et recouvrements
Conditions de succès
<ul style="list-style-type: none"> › Adaptation des processus et outils existants de gestion de la qualité des principaux référentiels

1.2. Dispositif d'échanges de données

Objectifs de la thématique

Dans la continuité du précédent SSSI, l'ambition de cette thématique est de construire un socle technique structurant les échanges notamment au travers des dispositifs standardisés comme le DGE¹⁵ ou l'API « Sécu ».

La mise en place du Dispositif de Gestion des Echanges (DGE) a permis en particulier de positionner cet outil comme point de passage unique sur lequel, en cible, s'appuieraient les échanges multilatéraux, permettant ainsi d'acquies une lisibilité d'ensemble de ces échanges et leur inscription dans des protocoles techniques partagés.

Cette ambition est étendue aux échanges entrant et sortants avec l'extérieur de la sphère sociale pour répondre aux besoins d'interactions croissantes de la Sécurité sociale avec d'autres acteurs publics (Pôle Emploi, DGFIP, collectivités...) en relation avec les mêmes publics d'utilisateurs.

Détail des orientations stratégiques

Cette thématique propose 2 orientations stratégiques :

1. Échanges sortants : Développer une offre de service API « Sécu » et instaurer sa gouvernance
2. Échanges entrants : Organiser les échanges entrants de données avec les autres sphères publiques

S'agissant des échanges de données entre OSS, leur prise en charge est assurée dans le cadre des dispositifs existants détaillée au § 1.1 du présent axe

ORIENTATION STRATEGIQUE	
Échanges sortants : Développer une offre de service API « Sécu » et instaurer sa gouvernance	
ACTIONS	ACTEURS
Le SSSI 2018-2022 a permis de construire le dispositif technique de l'API « Sécu ». Cette orientation stratégique a pour objectif de faire de l'API Sécu le dispositif partagé d'échange des données unitaires en mode synchrone avec l'extérieur de la sphère sociale.	CHEFS DE FILE : Cnav (opérateur actuel de l'API « Sécu »)

<p>Les actions suivantes ont été identifiées comme pouvant être mises en œuvre à court ou moyen-terme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Mettre en place une gouvernance centralisée de l'API « Sécu », permettant de faire évoluer son périmètre et de piloter le catalogue des services exposés. ▶ Étoffer l'offre de services de l'API Sécu. Le cas échéant, mettre en place de nouveaux dispositifs d'échange pour répondre à des contraintes spécifiques de volume ou de performance, ou à des besoins métier identifiés (API France connectée par exemple) ▶ Décliner les objectifs et le périmètre de l'API « Sécu » dans chaque branche. 	<p>Oss (déclinaison de l'API sécu dans les branches)</p> <p>CONTRIBUTEURS :</p> <p>Dss</p> <p>Tous les Oss</p>
Livrables	
<ul style="list-style-type: none"> › Catalogue des services exposés sur l'API « Sécu » › À court terme, description et mise en place de la gouvernance associée à l'API « sécu » 	
Bénéfices recherchés	
<ul style="list-style-type: none"> › Centralisation et simplification de la mise à disposition des données et des services applicatifs › Normalisation et sécurisation des échanges interbranches et hors de la sphère de la Sécurité sociale › Amélioration de la mise à disposition des données interbranches 	
Conditions de succès	
<ul style="list-style-type: none"> › Recenser les API des OSS pouvant être ouvertes sur l'API « Sécu » et promouvoir l'Apisation des SI des branches › Mise en œuvre dans chaque organisme d'une stratégie d'urbanisation de son SI et d'exposition de ses données › Formaliser et partager une politique de gestion des APIs › Construire l'API Sécu en partant des besoins réels d'utilisation des données de la Sécurité sociale par les acteurs externes 	

ORIENTATION STRATEGIQUE	
Échanges entrants : Organiser les échanges entrants de données avec les autres sphères publiques	
ACTIONS	ACTEURS
<p>Pour répondre au principe du « dites-le nous une fois », les échanges avec les différents interlocuteurs de la sphère sociale seront normalisés et simplifiés.</p> <p>En prérequis à l'ensemble des actions proposées par cette orientation, les OSS référenceront les principaux fournisseurs de services et les échanges avec les autres sphères publiques.</p> <p>Cette orientation propose deux actions à mettre en œuvre pendant le SSSI :</p>	<p>CHEFS DE FILE :</p> <p>Cnaf</p> <p>Cnam (échanges sphère médico-sociale)</p> <p>CONTRIBUTEURS :</p> <p>Tous les OSS</p>

<ul style="list-style-type: none"> ► Définir et normaliser les modalités d'échanges avec les acteurs étatiques (exemple : Ficoba, HubEE¹⁶). ► Accroître les capacités d'échanges notamment avec la sphère médico-sociale pour les besoins de la branche autonomie. 	
Livrables	
<ul style="list-style-type: none"> › Cartographie des principaux flux entre les acteurs publics et notamment étatiques et la Sécurité sociale précisant les modes de mise à disposition nécessaires (fichier ou API), référentiel des principaux fournisseurs de services › Étude de cadrage sur la fluidification/normalisation des échanges entrants avec des acteurs hors Sécurité sociale précisant les normes d'échanges à utiliser et, le cas échéant, mettre en œuvre les actions. › Élaboration d'une feuille de route sur la durée du SSSI 	
Bénéfices recherchés	
<ul style="list-style-type: none"> › Fluidification des échanges à destination de la sphère Sécurité sociale 	
Conditions de succès	
<ul style="list-style-type: none"> › Implication des partenaires externes pour identifier et investiguer des cas d'usages représentatifs des besoins d'échanges entrants › S'appuyer sur les travaux sur la doctrine des API dans l'administration réalisés en interministériel : https://api.gouv.fr/guides/doctrine-api 	

1.3. Valorisation des données cœur de métier

Objectifs de la thématique

Une politique de la donnée portée par le Premier ministre dans le cadre d'un comité interministériel a été définie. Cette politique est déclinée en feuilles de route au sein du ministère chargé de la sécurité sociale¹⁷. L'axe 1 du présent schéma stratégique est aligné sur ces orientations.

Cette thématique vise à formaliser auprès des OSS les travaux à réaliser dans le cadre des feuilles de route impliquant les OSS et, sur le plan technique, à établir un cadre facilitant la convergence des initiatives de valorisation des données en se focalisant sur les usages métier à fort impact.

L'accélération de la mise en œuvre des échanges de données et de leur valorisation implique également la connaissance, par l'ensemble des acteurs, du potentiel transformateur de la circulation des données, et de leur pleine utilisation dans les processus métier : sécurisation des échanges et du paiement à bon droit (lutte contre la fraude par exemple), allègement des tâches (réduction des pièces justificatives à traiter et vérifier par exemple), amélioration du service rendu (repérage des situations de non recours au droit par exemple).

¹⁶ Ficoba : Fichier des comptes bancaires et assimilés, opéré par la Direction générale des finances publiques (DGFiP) ; HubEE : Hub d'Échange de l'État : service développé par la Direction interministérielle du numérique (DINUM) assurant le transport sécurisé des demandes issues des démarches en ligne vers le service en charge de leurs instructions.

¹⁷ Feuille de route de la politique à mener en matière de données, d'algorithmes et de codes sources au sein du ministère des solidarités et de la santé de septembre 2021 et feuille de route ministérielle des données, des algorithmes et des codes sources 2021 – 2023 pour ce qui concerne le ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion.

Trop souvent les acteurs continuent à solliciter auprès des usagers des pièces justificatives dont l'utilité n'est pas forcément réinterrogée de manière systématique au regard des progrès accomplis par le numérique.

Détail des orientations stratégiques

Cette thématique propose deux orientations stratégiques :

1. Faciliter le partage, la valorisation et l'ouverture des données de la Sécurité sociale
2. Établir un cadre commun facilitant la convergence des initiatives big data

ORIENTATION STRATEGIQUE	
Faciliter le partage, la valorisation et l'ouverture des données de la Sécurité sociale	
ACTIONS	ACTEURS
<p>Pour soutenir les actions à entreprendre sur la valorisation des données interbranches, les feuilles de route Santé/Solidarité et Travail de l'État seront déclinées par les OSS. Un suivi des contributions des OSS à ces feuilles de route est à mettre en place, en lien avec l'Administrateur Ministériel de Données (AMD).</p> <p>Les actions suivantes sont identifiées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ► Proposer des indicateurs décisionnels communs et des données agrégées issus de la valorisation des principaux référentiels¹⁸. Une approche itérative est privilégiée pour mettre en place ces indicateurs, avec en priorité les itérations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - Production de données agrégées sur le DRM et le RGCU pour répondre aux besoins d'études statistiques et de projections ; - Indicateurs de suivi des politiques publiques en s'appuyant sur les données de la DSN et en partenariat avec certains acteurs hors de la Sécurité sociale (exemple : Pôle Emploi). ► Organiser l'ouverture des données auprès des acteurs externes et des particuliers, en identifiant les contraintes juridiques. <p>La communauté des DPD apportera ses compétences juridiques pour définir les règles juridiques et éthiques communes, sur la valorisation des données personnelles et l'utilisation de données non-structurées. Elles seront intégrées à la stratégie data ministérielle.</p> <p>Il apparaît également nécessaire d'inscrire dans les priorités du SSSI le développement d'une culture de la donnée auprès des agents des caisses de la sécurité sociale, qu'il s'agisse des décideurs ou des techniciens chargés de l'accueil du public et de l'instruction des dossiers.</p>	<p>CHEFS DE FILE :</p> <p>Cnav</p> <p>CONTRIBUTEURS :</p> <p>Tous les Oss et le Gip mds</p>

¹⁸ SNGI, RGCU, RNIAM, RFOS, DAD-e, ...

<ul style="list-style-type: none"> ► Mettre en œuvre des actions de sensibilisation aux enjeux de la circulation de la donnée auprès des acteurs métier (décideurs, techniciens) 	
Livrables	
<ul style="list-style-type: none"> › Indicateurs décisionnels sur les principaux référentiels ou des données agrégées pouvant être intégrées dans des études statistiques ou des simulations ou des démarches rendues proactives › Catalogue Open data, proposant un cadrage fonctionnel et technique de l'ouverture des données pouvant être accessibles en libre accès (Open data) et cartographie des données des OSS pouvant être ouverte en libre accès › Règles juridiques et éthiques interbranches, sur la valorisation des données personnelles et l'utilisation de données non-structurées › Suivi des contributions des OSS sur les feuilles de route déclinées de la politique des données de l'État › Actions de sensibilisations au potentiel transformateur de la circulation de la donnée auprès des acteurs métier (décideurs, techniciens) 	
Bénéfices recherchés	
<ul style="list-style-type: none"> › Facilitation des échanges de données et augmentation du nombre de jeux de données disponibles › Éventuelles économies d'échelle en mutualisant les investissements projets › Amélioration de l'efficacité des politiques publiques (exemple de la crise du Covid) et de la transparence des administrations 	
Conditions de succès	
<ul style="list-style-type: none"> › Interopérabilité et harmonisation des solutions au sein de la Sécurité sociale 	

ORIENTATION STRATEGIQUE Établir un cadre commun facilitant la convergence des initiatives big data	
ACTIONS	ACTEURS
<p>Plusieurs projets Big Data ont été lancés pendant la période du précédent SSSI, dont certains sur des cas d'usage communs (travaux Cnav d'appui statistique/datamining au bénéfice de l'inter régime en vue du ciblage d'assurés susceptibles d'être en situation de non recours au droit par exemple).</p> <p>Cette orientation stratégique vise à établir un cadre commun permettant de mutualiser les efforts sur les usages prioritaires à aborder en interbranches (exemple : lutte contre la fraude et le risque de non-recours aux droits) avant de faire converger par opportunité les socles techniques permettant de répondre à ces usages partagés.</p> <p>Les actions suivantes ont été identifiées comme réalisables à court et moyen termes par les OSS :</p>	<p>CHEFS DE FILE : Acoss</p> <p>CONTRIBUTEURS : Tous les Oss, Gip-UR (en lien avec les DPO) et Gip-mds</p>

- ▶ Définir des cas d'usages Big Data prioritaires à traiter en interbranches et partager les bonnes pratiques permettant d'accélérer leur déploiement. Quatre grandes catégories de cas d'usages sont identifiées comme prioritaires :
 - Lutte contre le risque de non-recours aux droits sur le volet prestations ;
 - Lutte contre la fraude : fraude aux prestations sociales, aux cotisations, à la réalisation de faux documents, fraude sur le secteur de l'économie collaborative (en partenariat avec la DGFIP), fraude interne ;
 - Outillage de la prévention des situations de fragilité (risques sociaux, santé) par la mobilisation des données en provenance de différentes OSS ;
 - Mise en place de contrôles transverses permettant de maîtriser la complexité du contrôle, en particulier de la déclaration sociale nominative. Pour illustration, l'utilisation de méthodes de datamining pour repérer des données atypiques sur le RGCU pourrait être reproduit sur d'autres référentiels.
- ▶ Lancer des projets tests en commun sur les cas d'usage prioritaires, de préférence dans des structures dédiées et avec le support des communautés « data » des OSS.
- ▶ Sécuriser le développement des usages big data en intégrant les problématiques éthiques et juridiques. Cette action est à mettre en œuvre en collaboration le groupe de travail des DPD afin de délimiter les possibilités sur l'utilisation et la valorisation des données personnelles dans le respect du RGPD.

Une action sera réévaluée en cours de SSSI en fonction des opportunités :

- ▶ Étudier l'opportunité de faire converger les socles technologiques (exemple : choix de solution propriétaire ou open-source) sur le traitement des données massives et non-structurées, en intégrant au préalable une phase de montée en compétence à travers du partage de retour d'expérience entre les OSS.

Livrables

- Services et capacités data partagés, précisant les cas d'usages prioritaires à aborder en interbranches et les résultats des POC¹⁹
- Doctrine technologique sur le traitement des big data

¹⁹ POC : Proof Of Concept : Une preuve de concept ou validation de principe, ou encore démonstration de faisabilité. Il s'agit d'une réalisation ayant pour vocation de montrer la faisabilité d'un procédé ou d'une innovation

Bénéfices recherchés
<ul style="list-style-type: none"> › Augmentation du nombre de jeux de données disponibles pour répondre aux cas d'usage prioritaires › Mutualisation des investissements projets › Interopérabilité des solutions et simplification des échanges de données
Conditions de succès
<ul style="list-style-type: none"> › Anticiper la disponibilité et les besoins en matière de ressources et de compétences (fonctionnelles et techniques)

2. Axe 2 - Transformation numérique de la relation à l'utilisateur

Contexte

La Sécurité sociale met à disposition de ses usagers (personnes physiques ou entreprises) les services et informations nécessaires pour réaliser leurs démarches et connaître leurs droits et obligations. Bien que la dématérialisation des processus de chaque OSS ait permis de transformer la relation avec les usagers, les efforts de simplification des démarches devront être poursuivis, tout en assurant l'accessibilité à tous des services de la Sécurité sociale.

Portées en premier lieu par les OSS eux-mêmes, les actions s'inscrivent dans le cadre d'une politique volontariste de l'État conduite par la Direction interministérielle du numérique (Dinum). Cette dernière pilote au niveau national une politique d'amélioration des démarches administratives et d'introduction des méthodes de design centrées sur l'utilisateur.

Ces actions sont également soutenues et renforcées dans le cadre du présent SSSI avec pour objectif de garantir la transversalité (parcours usager de bout en bout) et la cohérence des actions au sein de l'écosystème de la Sécurité sociale.

Au cours de ses différents moments de vie ou de ceux de ses proches, un usager est appelé à utiliser les services proposés par l'ensemble des branches de la Sécurité sociale. La création d'une expérience unifiée et centrée sur les besoins des usagers, s'abstrayant des structures internes, est un objectif majeur à l'origine de la création de dispositifs transverses comme le Portail Numérique des Droits Sociaux (PNDS : mesdroitssociaux.gouv.fr) ou les parcours interbranches.

Déclinaisons SI des ambitions métiers

Les orientations stratégiques portées par l'axe 2 répondent à des enjeux de transformation de la relation à l'utilisateur avec l'ambition de décloisonner les parcours. Cette volonté se concrétise par le développement de parcours interbranches appuyés en particulier sur le développement du PNDS. Le présent SSSI porte également l'ambition de simplifier les démarches et d'améliorer l'accès aux services de la Sécurité sociale, quels que soient les profils des usagers. La nécessité de mettre l'utilisateur au centre du développement des solutions numériques de la Sécurité sociale se traduit également par un besoin d'accroître la connaissance des usagers, afin d'être plus proactif et d'anticiper les évolutions de situations, notamment à travers la recherche utilisateur²⁰.

Structure

Les actions à conduire portent sur deux axes, vecteurs de forte plus-value :

- D'une part, poursuivre le déploiement d'une offre dématérialisée en portant une attention particulière à sa qualité et son accessibilité afin d'améliorer l'expérience utilisateur ;
- D'autre part, concevoir des services et des espaces communs et intelligents pour simplifier la vie de l'utilisateur en lui garantissant une vision 360° au sein de l'écosystème de la Sécurité sociale.

²⁰recherche utilisateur : activité qui consiste à effectuer un recueil d'informations sur les besoins des utilisateurs, leurs habitudes, leurs contextes d'usage, leurs émotions, leurs pensées, et tout ce qui servira à comprendre leurs motivations

Axe 2 – Transformation numérique de la relation à l’usager	
Thématiques	Orientations stratégiques
Stratégie portail	01. Améliorer l’expérience usager sur les portails de la Sécurité sociale 02. Améliorer l’accessibilité des services proposés aux usagers
Relation à l’usager	01. Mettre en place des parcours usagers homogènes et interbranches 02. Mettre en place des outils sécurisés d’échange entre les acteurs des administrations sociales de proximité 03. Développer l’offre du Portail Numérique des Droits Sociaux (mesdroitssociaux.gouv.fr)

2.1. Stratégie portail

Objectifs de la thématique

L’enjeu principal de l’axe 2 est d’améliorer l’expérience utilisateurs sur l’ensemble des portails de la Sécurité sociale, en appuyant plus particulièrement les efforts sur le développement de l’accessibilité aux publics en situation de handicap.

Détail des orientations stratégiques

Cette thématique s’articule autour de deux orientations :

1. Améliorer l’expérience usager sur les portails de la Sécurité sociale
2. Améliorer l’accessibilité des services proposés aux usagers

ORIENTATION STRATEGIQUE Améliorer l’expérience usager sur les portails de la Sécurité Sociale	
ACTIONS	ACTEURS
<p>Cette première orientation stratégique vise à assurer une cohérence globale de l’écosystème web de la Sécurité sociale tout en améliorant l’expérience proposée aux usagers sur chacun des portails. Chaque OSS a d’ores et déjà développé des bonnes pratiques sur lesquelles la Sécurité sociale peut capitaliser. Les bonnes pratiques suivantes seront répliquées et encouragées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ► Développer l’écoute usager notamment par la recherche utilisateur afin de mieux comprendre les comportements, les besoins, les motivations et les objectifs des usagers. ► Mesurer la qualité des interfaces en continu de manière quantitative afin de mieux capitaliser sur les retours usagers et comprendre leurs besoins. L’évaluation du taux de satisfaction et le taux de conversion des démarches pourra permettre 	<p>CHEFS DE FILE : Cnaf</p> <p>CONTRIBUTEURS : Tous Oss</p>

<p>d'identifier les interfaces les plus performantes et celles sur lesquelles l'effort doit porter</p> <ul style="list-style-type: none"> Contribuer à la diffusion des bonnes pratiques de l'UX design en complémentarité avec les actions conduites par la Dinum. Le renforcement des échanges entre les différents Lab Num est encouragé afin de fédérer les pratiques de design et leur diffusion (exemple : généralisation des boutons d'appel à l'action du type « Je donne mon avis », intégration de FranceConnect et FranceConnect+, généralisation du « mobile first »²¹). Veiller systématiquement à la mise en œuvre d'une démarche de design associant les usagers lors de la refonte ou la création de toute nouvelle interface publique. Ce principe, posé d'ores et déjà, notamment par l'Acoss et la Cnav, passe par le développement de l'écoute usager sur la qualité des interfaces en impliquant des groupes d'utilisateurs pilotes (par exemple via des ateliers de design thinking). Il implique également de veiller à la bonne intégration des retours des usagers dans l'amélioration continue des interfaces et des démarches. 	
Livrables	
<ul style="list-style-type: none"> Actions de promotion des bonnes pratiques sur la conception des portails web Suivi du taux de satisfaction et de conversion des démarches exposées Formalisation d'une méthodologie projet ou intégration dans les méthodologies existantes d'une démarche de design associant les usagers, réalisée dans les phases amont du projet 	
Bénéfices recherchés	
<ul style="list-style-type: none"> Simplification des parcours et des interfaces en incluant dès le début les besoins des usagers Amélioration de la qualité des données saisies et optimisation des investissements sur les plateformes de support aux usagers Meilleur partage d'expertise 	
Conditions de succès	
<ul style="list-style-type: none"> Mise en place de recherche utilisateur en continu Renforcement des échanges entre les différents lab design des OSS 	

²¹ « Mobile first » : technique et stratégie marketing consistant à privilégier l'usage du mobile (téléphone en premier lieu, mais également tablette) dans le cadre d'un accès à l'information.

<p style="text-align: center;">ORIENTATION STRATEGIQUE</p> <p style="text-align: center;">Améliorer l'accessibilité des services proposés aux usagers</p>	
ACTIONS	ACTEURS
<p>L'objectif poursuivi est d'assurer l'égalité d'accès de tous au service public numérique de la Sécurité sociale, objectif qui relève depuis 2005 d'une obligation législative.</p> <p>Des améliorations notables de l'accessibilité aux handicapés ont été enregistrées ces dernières années, sous l'effet d'une politique volontariste portant spécifiquement sur les démarches à forte volumétrie.</p> <p>Il s'agit donc pour la Sécurité sociale d'appuyer et d'accélérer cette politique. L'enjeu est ainsi, dans une perspective de parcours usager « sans couture », d'éviter les régressions sur une partie du parcours, qui amènent à bloquer la navigation.</p> <p>Pour faciliter l'atteinte de cet objectif, des actions peuvent être lancées à court et moyen termes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Rendre accessibles l'ensemble des services numériques de la Sécurité sociale. Cela conduirait à inclure dans le périmètre l'ensemble des démarches y compris celles qui représentent une faible volumétrie, les portails d'accès aux démarches, ainsi que les sites d'information. ▶ Poursuivre l'effort de sensibilisation et de formation à l'accessibilité de toutes les équipes en charge de la conception des services numériques et des interfaces publiques. ▶ Mutualiser l'accès aux compétences rares pour mettre en œuvre les bonnes pratiques permettant de lutter contre l'inaccessibilité des démarches. Les modalités de mise en œuvre de cette action devront être définies et cadrées en prenant en compte les contraintes des acteurs. ▶ Intégrer dès la conception des nouveaux services les contraintes d'accessibilité <p>À moyen terme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Mutualiser le recours aux marchés d'audit Référentiel Général d'Amélioration et d'Accessibilité (RGAA) proposés par l'État ou au sein de la Sécurité sociale. <p>Une action sera réinterrogée au cours du SSSI pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Améliorer sur l'ensemble des portails de la Sécurité Sociale les interfaces numériques qui permettent aux usagers de contacter un support humain (via mail, téléphone, chatbot, ...) quand ils effectuent des démarches en ligne. 	<p>CHEFS DE FILE :</p> <p>Cnaf</p> <p>Oss (rendre accessibles l'ensemble des services numériques de la SS)</p> <p>CONTRIBUTEURS :</p> <p>Tous les Oss</p>

Livrables
<ul style="list-style-type: none"> › Plan de formation et de sensibilisation à l'accessibilité › Schéma pluriannuel de mise en accessibilité de chaque caisse. Démarches simplifiées et accessibles, en priorisant les démarches concentrant le plus de volumétrie et/ou de retours utilisateurs › Marché commun pour la réalisation d'audits RGAA
Bénéfices recherchés
<ul style="list-style-type: none"> › Amélioration de l'accès aux services numériques de la Sécurité sociale pour le public des usagers atteints de handicap › Cohérence et harmonisation des portails de la Sécurité sociale
Conditions de succès
<ul style="list-style-type: none"> › Priorisation des démarches à rendre accessibles › Inscription de la priorité dans les SDSI

2.2. Relation à l'utilisateur

Objectifs de la thématique

Le constat de la diversité des portails numériques au sein de la sphère sociale, associé à un développement constant des usages numériques conduit à la nécessité de structurer une stratégie transverse garantissant une meilleure fluidité des parcours usager de bout en bout. Il convient de garantir une vision 360° de l'utilisateur au sein de l'écosystème de la Sécurité sociale, globale, unifiée et sans couture. Les ressources numériques doivent permettre de masquer la complexité organisationnelle de la Sécurité sociale, en offrant des parcours unifiés.

Détail des orientations stratégiques

Trois grandes orientations permettent de répondre aux ambitions de cette thématique :

1. Mettre en place des parcours usagers homogènes et interbranches
2. Mettre en place des outils sécurisés d'échange dans les territoires
3. Développer l'offre du Portail Numérique des Droits Sociaux (mesdroits sociaux.gouv.fr)

ORIENTATION STRATEGIQUE Mettre en place des parcours usagers homogènes et interbranches	
ACTIONS	ACTEURS
La mise en place de parcours usagers homogènes doit contribuer à accroître la compréhension du système, sa lisibilité pour les usagers et <i>in fine</i> contribuer à la réduction du non-recours par la mise en place de parcours usagers transversaux, partant des situations de vie. Le développement de ces parcours est à poursuivre et amplifier. Cette orientation permet de répondre à ces enjeux en proposant 3 actions à mettre en place à court et moyen termes :	CHEFS DE FILE : Cnaf CONTRIBUTEURS : Tous les Oss

<ul style="list-style-type: none"> ▶ Poursuivre le déploiement des parcours prioritaires existants (séparation, décès et naissance). Aujourd'hui les parcours interbranches développés ne sont visibles que sur le PNDS. Leur visibilité sera renforcée sur l'ensemble des sites des OSS. ▶ Étoffer l'offre de service avec d'autres événements de vie. ▶ Définir une segmentation des usagers/clients et développer les capacités SI d'analyse marketing (personae) en incluant d'autres acteurs étatiques (exemple : Pole emploi et la DGFIP). De premières actions devront être entamées à court-terme afin de cadrer la méthode et les partenaires à impliquer. Elles devront préciser le niveau de mise en commun attendu. <p>Une action sera réinterrogée au cours du SSSI :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Mettre en place un « système de design » commun de la Sécurité sociale, incluant l'identité de chacun des OSS, pour assurer des parcours plus homogènes d'une branche à une autre. A l'instar de la stratégie de mise en œuvre développée par l'État pour son propre système de design, son déploiement sur les sites de la Sécurité sociale pourrait être progressive, à mettre en œuvre par exemple uniquement sur les nouveaux sites à déployer. 	
Livrables	
<ul style="list-style-type: none"> › Amélioration de la visibilité des parcours usager existants › Etude sur l'intégration de FranceConnect et de FranceConnect + dans les services en ligne non encore équipés, qui nécessitent une identification / authentification › Déploiement des nouveaux parcours prioritaires › Notion de lien familial intégré dans les parcours usager › Étude de cadrage sur le développement de capacités communes d'analyse marketing (personae) › Étude de cadrage pour le lancement d'un système de design de la Sécurité sociale 	
Bénéfices recherchés	
<ul style="list-style-type: none"> › Simplification et amélioration de la qualité de service fournie à l'utilisateur › Meilleure accessibilité des services de la Sécurité sociale › Anticipation des besoins des usagers afin d'être plus proactif et non seulement réactif 	
Conditions de succès	
<ul style="list-style-type: none"> › La généralisation des services France Connect est identifiée comme un facilitateur pour la mise en cohérence de l'écosystème de la Sécurité sociale. 	

ORIENTATION STRATEGIQUE Mettre en place des outils sécurisés d'échange entre les acteurs des administrations sociales de proximité	
ACTIONS	ACTEURS
<p>L'accompagnement numérique de la mise en réseau des acteurs du social au niveau local vise à accélérer les délais de prise en charge et contribue, sur le plan organisationnel, à la lutte contre le non-recours au droit.</p> <p>Cette orientation doit permettre d'outiller et de faciliter la communication entre les acteurs au contact des usagers en difficulté²², tout en garantissant la confidentialité des échanges entre ces acteurs et la conformité de ces échanges au cadre juridique.</p> <p>Un outil opéré par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) est actuellement en cours de déploiement sur le périmètre des Maisons France Services. D'autres initiatives sont prises pour répondre à ce besoin par exemple à la Cnam. Il conviendra donc, dans un premier temps, d'étudier les possibilités d'articuler les initiatives existantes.</p> <p>Ainsi, deux actions ont été définies :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Accompagner la structuration des échanges numériques entre les acteurs locaux de la sphère sociale pour répondre au besoin d'améliorer et de sécuriser les échanges. À court terme, les initiatives individuelles des OSS sont à poursuivre (exemple : Mise en place d'un extranet « Espace partenaire » par la Cnam). ▶ À plus long terme, une mutualisation de ces outils est à envisager pour assurer la cohérence des moyens de communication avec cette sphère sociale étendue. <p>Une action sera réinterrogée en cours de SSSI :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Cadrer les outils SI que la Sécurité sociale pourrait mettre à disposition dans les Maisons France Services en complémentarité avec le simulateur des droits sociaux du PNDS. 	<p>CHEFS DE FILE : Cnaf</p> <p>CONTRIBUTEURS : Tous les Oss</p>
Livrables	
<ul style="list-style-type: none"> › Plan de convergence des outils structurant les échanges numériques entre les acteurs de la sphère sociale 	
Bénéfices recherchés	
<ul style="list-style-type: none"> › Amélioration de la communication des acteurs de la sphère sociale 	
Conditions de succès	
<ul style="list-style-type: none"> › Capitaliser sur les réflexions d'offre de services commune sur l'environnement de travail (Voir axe 3) › Associer les Délégués à la Protection des Données aux travaux 	

²² CARSAT, CPAM, CAF, Travailleurs sociaux, Assistants sociaux des hôpitaux, Maisons France service

ORIENTATION STRATEGIQUE Développer l'offre du Portail Numérique des Droits Sociaux (mesdroitssociaux.gouv.fr)	
ACTIONS	ACTEURS
<p>Le portail numérique des droits sociaux (PNDS) représente un progrès en matière d'accès à la connaissance des droits et ouvre la perspective d'un point d'entrée unifié, en matière d'information, de parcours et de simulation des droits. Il sera davantage promu par les directions métiers, les agents des OSS et les réseaux chargés de l'accompagnement social des publics, mais également au-delà de la sphère sociale. Les actions suivantes seront engagées à court terme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Promouvoir davantage le PNDS auprès de l'ensemble des acteurs de la sécurité sociale et en particulier ceux des réseaux et des partenaires d'accueil. ▶ Réaliser une campagne de communication nationale pour l'utilisation du PNDS. <p>Les actions suivantes seront réalisées dans un second temps :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Assurer la compatibilité native avec le PNDS des services applicatifs exposés (API) des OSS et définir la trajectoire d'alignement. En prérequis, sur les périmètres où auront été identifiés des besoins usagers, une cartographie des APIs exposant des services aux usagers via l'écosystème web de la Sécurité sociale sera réalisée. ▶ Développer les simulations de droits sur le PNDS, y compris sur les aides locales. ▶ Faire du simulateur du PNDS le simulateur de référence de la Sécurité sociale (hors champ retraite). À long terme, réduire le nombre de simulateurs dans la sphère sociale. Différentes options seront analysées : soit mutualisation du moteur des règles du PNDS par tous les opérateurs, soit utilisation du simulateur PNDS. ▶ Enrichir les informations affichées par le PNDS pour l'ensemble des usagers (exemple : Rémunération Nette Fiscale (RNF) « réelle » et « ajustée », le net versé « actuel » avec une évolution vers le net social, etc., intégration des données concernant la population des travailleurs indépendants). ▶ Élargir l'offre de services proposés par le PNDS. À terme, il pourrait permettre par exemple de produire des attestations générées à partir des informations connues par la Sécurité sociale : 12 derniers mois de salaire pour l'obtention d'un crédit, 3 derniers mois de salaire à l'appui du dossier demande de location, ... ▶ Systématiser la redirection vers les démarches des autres organismes dans la perspective d'un point d'entrée unifié. 	<p>CHEFS DE FILE : Msa Dss</p> <p>CONTRIBUTEURS : Essentiellement les Oss du RG</p>

Livrables
<ul style="list-style-type: none"> › Campagne de communication du PNDS › Feuille de route sur l'évolution de l'offre de service enrichie du PNDS (simulateurs, services proposés, données affichées) › Mise en œuvre de la feuille de route › Plan de convergence des simulateurs de la sphère sociale › Trajectoire d'alignement permettant d'assurer la compatibilité native avec le PNDS des services applicatifs des OSS › Offre PNDS valorisée sur l'ensemble des portails et services de la Sécurité sociale
Bénéfices recherchés
<ul style="list-style-type: none"> › Harmonisation des normes d'intégration applicative entre les APIs des caisses et le PNDS › Mise en œuvre facilitée des parcours interbranches en minimisant les sollicitations des usagers › Augmentation du taux de conversion des simulations/démarches › Proposer des nouveaux services à l'utilisateur › Meilleure connaissance des fonctionnalités du PNDS par les agents
Conditions de succès
<ul style="list-style-type: none"> › Réaliser une feuille de route partagée de l'évolution du PNDS

3. Axe 3 - Modernisation des outils des agents

Contexte

Les OSS ont réalisé des investissements importants pour apporter des services numériques à leurs différents publics. Il a pu être supposé que la rénovation du « *front office* » allait porter les refontes du « *back office* ». Dans les faits, il y a souvent eu un découplage des deux transformations pour accélérer le développement des portails à destination des usagers, laissant des outils parfois obsolètes et insuffisamment ergonomiques aux agents.

Déclinaisons SI des ambitions métiers

La modernisation des outils des agents représente un enjeu essentiel de la transformation numérique de la Sécurité sociale. Elle concourt à l'amélioration du service aux usagers et constitue un levier d'amélioration des conditions de travail des agents des caisses et d'efficacité (notamment pour éviter les saisies en double ou automatiser des tâches). La modernisation des outils des agents doit aussi s'inscrire dans un contexte de renforcement des collaborations entre les OSS, où les enjeux d'interopérabilité sont importants.

Structure

Cet axe propose deux nouvelles thématiques relatives à l'environnement numérique de travail et à la refonte des outils cœur de métier des agents. La thématique sur les fonctions support est poursuivie, réaffirmant et renforçant les ambitions de précédent SSSI.

Axe 3 – Modernisation des outils des agents	
Thématiques	Orientations stratégiques
Environnement Numérique de Travail	01. Faire converger le socle technique de l'environnement numérique de travail 02. Doter les utilisateurs d'un environnement numérique ergonomique et collaboratif
SI fonctions support	01. Rationaliser les SIRH de la sécurité sociale 02. Mutualiser le SI budgétaire-comptable 03. Poursuivre la mutualisation de l'éditique
SI cœur de métier	01. Poursuivre les évolutions des SI cœur de métier en capitalisant sur les retours d'expérience des refontes entreprises

3.1. Environnement numérique de travail

Objectifs de la thématique

Les besoins croissants de collaboration entre les branches sont entravés par l'hétérogénéité des postes de travail et l'absence de solutions collaboratives partagées. Par ailleurs, le déploiement massif du télétravail lors de la crise sanitaire du COVID-19 a accéléré la transformation de l'environnement numérique de travail. Le SSSI 2023-2027 amorce ainsi une convergence à long terme des postes de travail en proposant la constitution d'une offre de services commune et le partage de solutions collaboratives pour répondre à des cas d'usage précis. Une offre de service sera proposée aux OSS ne disposant pas de la taille critique suffisante.

Détail des orientations stratégiques

Cette thématique est scindée en deux orientations stratégiques permettant de traiter les différents composants de l'environnement numérique de travail :

1. Faire converger le socle technique de l'environnement numérique de travail
2. Doter les utilisateurs d'un environnement numérique ergonomique et collaboratif

ORIENTATION STRATEGIQUE Faire converger le socle technique de l'environnement de travail	
ACTIONS	ACTEURS
<p>Partant du constat d'une forte hétérogénéité entre les socles techniques des OSS, la mutualisation à court terme des postes de travail n'est pas réalisable à l'horizon 2027. Cependant, le SSSI 2023-2027 ancre un objectif à long terme d'un socle technique commun du poste de travail.</p> <p>Les actions devront se focaliser sur les couches basses (liste non exhaustive : le système d'exploitation, les firmwares²³, certains middlewares²⁴, les run times²⁵, les navigateurs et les suites bureautiques), prendre en compte les travaux menés par l'État (direction interministérielle de la transformation publique) sur le développement des logiciels libres et la politique de la donnée et les actions sur le numérique responsable développées dans l'axe 5 du SSSI. Le suivi des coûts de l'environnement de travail sera aussi assuré et participera au pilotage de cette action.</p> <p>Pour initier cette convergence, les actions suivantes ont été retenues par les OSS :</p> <ul style="list-style-type: none">► Mener des réflexions sur un socle technique de référence guidant (<i>sans obligation</i>) les choix techniques des OSS► Assurer l'interopérabilité des environnements de travail entre les OSS. Un focus particulier pourra être réalisé	<p>CHEFS DE FILE : Cnam</p> <p>CONTRIBUTEURS : Tous les Oss</p>

²³ Firmware : dans un système informatique, un firmware (ou micrologiciel¹, microprogramme^{1,2}, microcode, logiciel interne ou encore logiciel embarqué) est un programme intégré dans un matériel informatique (ordinateur, photocopieur, automate (API, APS), disque dur, routeur, appareil photo numérique, etc.) pour qu'il puisse fonctionner.

²⁴ Middleware : un middleware est un logiciel qui fournit aux applications des fonctionnalités et des services communs que le système d'exploitation n'offre pas. La gestion des données, les services d'application, la messagerie, l'authentification et la gestion des API sont des services communément gérés par les solutions de middleware

²⁵ Run times : un environnement d'exécution ou runtime est un logiciel responsable de l'exécution des programmes informatiques écrits dans un langage de programmation donné

<p>concernant la situation des Caisses générales de Sécurité sociale (CGSS), des caisses locales interbranches en métropole et des Maisons France Services.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Harmoniser l'ergonomie des interfaces des applications interbranches à destinations des agents ▶ Élaborer une offre de services à destination des plus petits organismes. 	
Livrables	
<ul style="list-style-type: none"> › Etude sur un socle technique de référence › Préfiguration d'une offre de services commune sur le poste de travail, incluant une analyse des socles existants et des cycles de renouvellement. Trajectoire de convergence des masters et priorisation des services à fournir › Ergonomie des applications interbranches harmonisée › Offre de services commune de poste de travail, définissant le périmètre de l'offre, les modalités de souscription et les normes communes sur l'environnement de travail 	
Bénéfices recherchés	
<ul style="list-style-type: none"> › Amélioration de la collaboration interbranches entre les agents › Simplification de l'accès pour les agents aux applications des autres organismes › Modernisation des postes de travail des OSS les moins matures et réduction des risques systémiques de cyberattaques › Mutualisation des investissements réalisés sur l'environnement de travail › Réduction du coût de gestion des postes de travail (poste, support, licences) et économies d'échelle sur l'achat des licences 	
Conditions de succès	
<ul style="list-style-type: none"> › Alignement des cycles de renouvellement des postes de travail › Définition et harmonisation progressive des masters (moyens de mise à disposition des applications métiers aux agents – OS et middleware) › Réalisation de négociations / d'achats communs sur le poste de travail 	

ORIENTATION STRATEGIQUE	
Doter les utilisateurs d'un environnement numérique ergonomique et collaboratif	
ACTIONS	ACTEURS
<p>Cette orientation stratégique s'inscrit dans un temps long mais vise aussi à répondre à plus court-terme à des besoins pragmatiques de collaboration entre les OSS :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Partager des bonnes pratiques sur les modalités de travail de demain - incluant les situations de mobilité et de travail hybride (présentiel/télétravail). ▶ Lancer une étude d'impact commune sur l'application de la nouvelle doctrine de l'État « cloud au centre ». Selon 	<p>CHEFS DE FILE : Cnam</p> <p>CONTRIBUTEURS : Tous les Oss</p>

<p>les conclusions de l'étude, partager une stratégie commune sur l'usage et l'évolution des solutions collaboratives.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Partager des solutions collaboratives pour répondre à des cas d'usage précis, en intégrant les opportunités de mutualisation des négociations et des achats. Les usages suivants ont été cités à titre d'illustration : <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'une solution collaborative sur l'ensemble des branches de la Sécurité sociale et sur le périmètre retraite afin de transmettre/échanger des documents numériques entre agents ; - Collaboration sur des projets SI (en commençant par les projets interbranches). 	
Livrables	
<ul style="list-style-type: none"> › Principes directeurs à suivre par les OSS sur la gestion de l'environnement de travail › Étude d'impact sur l'application des nouvelles directives de l'État concernant certaines solutions collaboratives propriétaires fournies en Saas, suivie d'une étude d'opportunité/ faisabilité sur la mise en place d'une solution collaborative en interbranche › Le cas échéant, solutions collaboratives interbranches pour répondre aux cas d'usages précis identifiés 	
Bénéfices recherchés	
<ul style="list-style-type: none"> › Mutualisation des investissements réalisés sur l'environnement de travail › Amélioration de la collaboration interbranche entre les agents et développement des communautés › Maîtrise des coûts de l'environnement de travail 	
Conditions de succès	
<ul style="list-style-type: none"> › Conduite du changement auprès des agents à prévoir en cas de changement d'outil bureautique › Réalisation de négociations / d'achats communs sur les solutions collaboratives 	

3.2. SI fonctions support

Objectifs de la thématique

Les systèmes d'information des fonctions support sont concernés, de façon hétérogène entre les branches et les domaines, par l'obsolescence. Comme il ne s'agit pas du cœur de métier des caisses, les projets peuvent être moins fortement priorisés, alors qu'ils sont essentiels à la robustesse des organismes. L'objectif de cette thématique est de définir une cible à long terme des domaines SIRH et budgétaro-comptable et de définir la trajectoire d'évolution pour les cinq années à venir. La transformation numérique des fonctions support pourra donc s'inscrire au-delà de la prochaine période conventionnelle. L'enjeu est de moderniser les processus des fonctions support et de contribuer à la réalisation gains d'efficacité, en capitalisant sur les investissements déjà réalisés par certaines caisses. Par ailleurs, les caisses doivent finaliser la

bascule de leur flux éditiques dans le projet Concentration et Rationalisation Editique pour Unification des Services, dit CEREUS, dispositif interbranches de l'éditique à la Sécurité sociale. Celui-ci devra faire évoluer ses moyens et son organisation pour répondre à la baisse de 25% des flux éditiques prévues sur la période.

Détail des orientations stratégiques

Cette thématique regroupe des projets majeurs de mutualisation des fonctions support sur les domaines SIRH, budgétaro-comptable et éditique.

ORIENTATION STRATEGIQUE	
Rationaliser les SIRH de la sécurité sociale	
ACTIONS	ACTEURS
<p>Les travaux conduits lors du précédent SSSi ont montré que, si l'intérêt de converger vers un outil commun demeurerait pertinent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un premier enjeu consistait à apprécier les coûts de transition vers une solution commune, notamment au vu des risques de perte de compétence pour la maintenance des certains outils existants (SIRH pour la CNAF notamment). - Une seconde conclusion a porté sur la nécessité d'apprécier l'outil de SIRH au sens de la gestion administrative des personnels et non pas uniquement de la production de la paie et des bulletins de salaire. <p>Sur cette base, et sans que l'adoption d'un outil unique soit visée sur la période du présent SSSi, chacune des caisses visera une amélioration de ses processus paie/gestion administrative du personnel en recherchant la systématisation de l'alimentation automatisées des données nécessaires à la gestion du personnel et au calcul de la paie ; les outils actuels, et notamment GRH, devront faire l'objet des adaptations nécessaires à leur maintien en condition opérationnelle satisfaisant, en l'absence de bascule vers une autre solution technique.</p> <p>Dès lors, l'action suivante a été identifiée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Direction de la sécurité sociale opérera un suivi régulier des progrès en cette matière et des décisions éventuelles de convergence des solutions techniques par les caisses du régime général. 	<p>CHEFS DE FILE : DSS</p> <p>CONTRIBUTEURS : Oss</p>
Livrables	
<ul style="list-style-type: none"> › Le cas échéant, cadre contractuel d'acquisition mis en œuvre › Le cas échéant, conventions de partenariat pour le RUN et le BUILD › Etat de progrès des outils actuels et partage des choix de convergence vers un ou des outils communs. 	
Bénéfices recherchés	
<ul style="list-style-type: none"> › Rationalisation des SIRH des branches 	

- › Harmonisation des règles
- › Modernisation des outils pour les utilisateurs

Conditions de succès

- › Poursuite d'un partage des solutions RH intercaisses et de l'offre du marché

ORIENTATION STRATEGIQUE	
Mutualiser le SI budgétaro-comptable	
ACTIONS	ACTEURS
<p>La CNAV a développé et déployé depuis une dizaine d'années, pour ses besoins propres, un progiciel budgétaro comptable. L'outil Sinergi de la CNAV couvre un spectre large de processus métiers : pilotage budgétaire et comptable, gestion budgétaire, exécution de la dépense, gestion des actifs, comptabilité et trésorerie.</p> <p>La solution s'appuie sur un progiciel de gestion intégré, basé sur des modules standard SAP. Il est bâti autour d'un modèle commun dont la stabilité garantit la maintenabilité de la solution.</p> <p>Depuis 2016, la CNAV a défini et développé une offre de service à destination d'organismes de protection sociale. Certains ont adopté la solution : Caisse Nationale des Barreaux Français (CNBF), Caisse de Retraite et de Prévoyance des Clercs et Employés de Notaires (CRPCEN), Caisse de Prévoyance et de Retraite du Personnel de la SNCF (CPRPSNCF). D'autres projets de mutualisation sont en cours, à des stades plus ou moins avancés de mise en œuvre, en particulier en ce qui avec la CNAM.</p> <p>Le présent SSSI porte comme objectif de long terme la mise en place d'un SI budgétaro-comptable mutualisé entre les caisses. Dans le cadre temporel 2023-2027, les perspectives de mutualisation sur la base du volontariat (travaux d'instruction en cours à la CNAM et à la CNSA) sont à envisager et feront l'objet d'un suivi particulier dans le cadre du présent SSSI.</p> <p>Ces actions devront être conduites en prenant en compte les contraintes juridiques au regard des marchés publics, les contraintes métier (adaptation de l'outil aux besoins des utilisateurs, travaux de conduite du changement à conduire) ainsi que les contraintes économiques liées en particulier au coût des licences.</p> <p>Dès lors, les actions suivantes sont identifiées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encourager les démarches de convergence en cours, sur la base du volontariat des Organismes de Sécurité Sociale • Sécuriser les conditions juridiques de la mutualisation • Mieux connaître les besoins métier pour s'assurer de la pertinence de la solution mutualisée • Les caisses qui ont des projets d'investissement dans leurs SIBC devront prendre en compte dans leurs études de cadrage et d'opportunité l'offre mutualisée 	<p>CHEFS DE FILE : Cnav</p> <p>CONTRIBUTEURS : Tous les Oss</p>

Livrables	
<ul style="list-style-type: none"> › Note portant sur la sécurisation des conditions juridiques de la mutualisation › Etudes préalables portant sur les besoins métier pour s'assurer de la pertinence de la solution mutualisée avant chaque lancement de nouveau projet de mutualisation, intégrant les impacts en terme de conduite du changement › Les caisses qui ont des projets d'investissement dans leurs SIBC devront prendre en compte dans leurs études de cadrage et d'opportunité l'offre mutualisée 	
Bénéfices recherchés	
<ul style="list-style-type: none"> › Faire bénéficier l'ensemble des organismes qui l'utilisent d'une solution robuste, sécurisée, paramétrable et permettant de consolider, partager et transférer les données sur un périmètre élargi 	
Conditions de succès	
<ul style="list-style-type: none"> › Vérification des pré-requis à la mutualisation : juridiques (marchés publics) et métier (adéquation au besoin et conduite du changement) 	

ORIENTATION STRATEGIQUE Poursuivre la mutualisation de l'éditique	
ACTIONS	ACTEURS
<p>Les OSS ont engagé depuis plus de 25 ans une politique de réduction du papier dans leurs processus de gestion. La digitalisation a accéléré la baisse des envois par courrier des actes et communication. Cependant, l'illectronisme de certains assurés sociaux, les besoins de sécurisation face aux cyberattaques ou à la fraude, ou encore de distribution efficace de certains dispositifs sanitaires ou de prévention, montre que garder la possibilité de contacter les assurés sociaux par courrier reste un enjeu important pour la Sécurité Sociale.</p> <p>L'éditique de la Sécurité sociale est déjà industrialisée et performante. Seulement 9,6% des courriers restent édités et postés en local. L'éditique nationale est industrielle à plus de 75% en 2022. En complément, CEREUS permet la mutualisation des capacités éditiques entre les branches. La renégociation des contrats postaux a permis une baisse des coûts et une augmentation des services fournis par la Poste.</p> <p>La poursuite de la digitalisation de bout en bout des processus de gestion des OSS induit une baisse prévisionnelle de 25% des volumes éditiques entre 2023 et 2027. De plus, des efforts de rationalisation devront être réalisés d'autant que les caisses ont réalisé des investissements qui conduisent à une surcapacité.</p> <p>Pour ce faire, trois axes de travail sont à poursuivre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ► Rechercher de nouveaux volumes à intégrer dans CEREUS : concentration des courriers édités en local à la 	<p>CHEF DE FILE : Cnam</p> <p>CONTRIBUTEURS : Tous les Oss</p>

<p>CCMSA et à la CNAV, intégration de nouveaux partenaires, extension de l'offre aux lettres recommandées.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Prioriser tous les flux éditiques sur la filière industrielle (objectif de 90%), optimiser les contrats postaux pour améliorer la massification des courriers, basculer au plus tôt les courriers spécifiques (marketing par exemple) dans le nouveau contrat postal. ▶ Proscrire les investissements matériels par les OSS (filière semi industrielle). Faire évoluer les capacités éditiques de la filière semi industrielle pour l'adapter au besoin et la réduire progressivement. Les caisses ne portant pas des capacités éditiques de CEREUS ferment leur(s) centre(s) éditique(s) en fonction de la montée en charge dans le dispositif mutualisé (objectif : fermeture au plus tard en 2027). 	
Livrables	
<ul style="list-style-type: none"> › Mise en production pour les nouveaux partenaires › Nouveaux contrats postaux mis en œuvre › Filière semi-industrielle reconfigurée › 90% des flux éditiques dans la filière industrielle 	
Bénéfices recherchés	
<ul style="list-style-type: none"> › Adapter le dispositif éditique de la Sécurité sociale à la baisse des volumes annoncée › Améliorer le service d'envoi des courriers aux usagers › Améliorer la gestion des plis non distribués (PND) avec l'objectif de supprimer les envois inutiles. › Simplifier la refacturation entre partenaires CEREUS et au sein des réseaux › Poursuivre la baisse des coûts 	
Conditions de succès	
<ul style="list-style-type: none"> › Capacité de réorganisation de la filière semi industrielle de CEREUS › Pilotage par le chef de file du plan de bascule vers la filière industrielle › Déploiement des nouveaux contrats postaux permettant d'améliorer la massification des volumes de courrier et donc des coûts 	

3.3. SI cœur de métier à destination des agents

Objectifs de la thématique

Les OSS ont chacun leur stratégie d'évolution de leur SI cœur de métier traduite dans les trajectoires financées des dernières COG. Cependant les caisses ont rencontré de nombreuses difficultés. Si de vraies réussites ont permis la mise en œuvre de réformes structurantes, l'avancement de ces refontes est globalement limité.

Détail des orientations stratégiques

L'objectif stratégique porté par le SSSI est d'industrialiser la production pour garantir la régularité du paiement, tout en s'assurant du bon traitement des dossiers présentant des atypies ou nécessitant un accompagnement personnalisé.

Il s'agit donc de réaliser un partage entre les différentes branches sur les stratégies d'évolution des SI cœur de métier et de dé commissionnement des chaînes historiques.

ORIENTATION STRATEGIQUE	
Poursuivre les évolutions des SI cœur de métier en capitalisant sur les retours d'expérience des refontes entreprises	
ACTIONS	ACTEURS
<p>La poursuite des évolutions des SI cœur de métier est essentielle mais la complexité des systèmes en place rend ces travaux difficiles à orchestrer.</p> <ul style="list-style-type: none">En premier lieu, il s'agit d'avoir un partage des différentes démarches dans les différentes caisses. L'objectif est d'identifier des principes directeurs pour réussir ces projets de refonte et des actions partenariales entre les branches.Le suivi des refontes se fera dans le cadre des SDSI des caisses avec trois axes : suivi des jalons et de l'avancement budgétaire, suivi des gains pour les métiers et suivi des décommissionnements des chaînes historiques.	<p>CHEFS DE FILE : Cnaf Oss (suivi des refontes)</p> <p>CONTRIBUTEURS : Tous les OSS</p>
Livrables	
<ul style="list-style-type: none">Présentation des stratégies d'évolutions des SI cœur de métier à destination des agentsLe cas échéant, principes directeurs pour la poursuite des refontes applicatives, actions partenariales entre branche et modalités de suivi des trajectoires d'évolution	
Bénéfices recherchés	
<ul style="list-style-type: none">Faciliter l'évolution des SI cœur de métier à destination des agentsFaciliter la résorption des obsolescences des SIAméliorer la qualité du service aux usagers	
Conditions de succès	
<ul style="list-style-type: none">Échanges avec les DSI et les maîtrise d'ouvrage des caisses	

4. Axe 4 - Transformation de la fonction SI

Contexte

Les feuilles de route d'évolution des SI représentent plusieurs centaines de milliers de jours de projet. Les stratégies d'externalisation « *faire* » ou « *faire faire* » des OSS sont des leviers essentiels de l'organisation des projets. Les forts taux d'externalisation constatés font peser sur des risques de perte progressive d'expertise, de dépendance croissante à l'égard des fournisseurs, et à des difficultés de développement des compétences rares. Ces risques pourraient se renforcer avec les tensions grandissantes sur le marché de l'emploi des profils numériques.

Déclinaisons SI des ambitions métiers

Poursuivre la transformation numérique de la Sécurité sociale nécessite de sécuriser et développer des compétences clés pour la bonne réalisation des ambitions qu'elle s'est fixée. Au-delà des initiatives d'amélioration de l'attractivité de la Sécurité sociale, le SSSI doit permettre des synergies en matière d'achat et de gestion de la relation fournisseurs. En support à ces travaux, les actions déjà entreprises sur le pilotage de la fonction SI et son modèle de coûts ont à poursuivre et à amplifier.

Structure

Les thématiques d'achats SI et valorisation des compétences SI sont relancées dans ce SSSI. Les actions sur le pilotage économique SI se poursuivent dans cet axe.

Axe 4 – Transformation de la fonction SI	
Thématiques	Orientations stratégiques
Valorisation des compétences et attractivités	01. Développer l'attractivité de la filière SI de la Sécurité sociale et la fidélisation des talents
Optimisation des achats IT	01. Développer les achats informatiques communs, par une collaboration renforcée entre les DSI et l'UCANSS 02. Améliorer le pilotage des prestations
Pilotage économique SI	01. Déployer le modèle de coût SI « Sécu »

4.1. Valorisation des compétences et attractivité

Objectifs de la thématique

Cette thématique a pour ambition d'identifier des synergies en interbranches pour favoriser le recrutement et la fidélisation des profils rares au sein de la sphère sociale. La mise en commun des démarches de Gestion des emplois et des parcours professionnels et mixité des métiers de l'informatique (GEPPMM – précédemment GPEC) doit permettre de définir et partager des leviers RH (exemple : plan de formation, marque employeur, stratégie de recrutement, etc.).

Détail de l'orientation stratégique

ORIENTATION STRATEGIQUE Développer l'attractivité de la filière SI de la Sécurité sociale et la fidélisation des talents	
ACTIONS	ACTEURS
<p>Cette orientation stratégique s'inscrit dans la continuité du précédent SSSI en investiguant les sujets de mutualisation des compétences, mobilité volontaire ainsi que l'attractivité de la Sécurité sociale.</p> <p>Les actions suivantes seront renforcées ou lancées sur la période du SSSI 2023-2027 :</p> <ul style="list-style-type: none"> Partager les démarches GEPPMM²⁶ sur le champ des métiers du numérique, avec un objectif de convergence des référentiels emplois du numérique à minima dans le régime général à moyen terme ; Créer et animer des communautés technologiques et métiers ; Échanger et partager les stratégies de recrutement sur les profils SI ; Définir un plan de formation commun sur les compétences cible, en priorité sur les métiers clés issus du partage des démarches GEPPMM ; Développer la marque employeur de la Sécurité sociale et de chacune des branches pour améliorer la visibilité et l'attractivité de la Sécurité sociale spécifiquement pour les profils SI ; Partager les outils de la mobilité et du recrutement <p>La mutualisation se poursuivra avec la mise en commun des outils de gestion de la mobilité pour enrichir les parcours de carrière et améliorer la fidélisation des talents. Par ailleurs, certaines actions pourront être éventuellement lancées au cours du SSSI en fonction des opportunités identifiées en cours d'exécution :</p> <ul style="list-style-type: none"> Faire converger les référentiels et des outils GEPPMM ; Développer des viviers de compétences sur des solutions technologiques rares ; Développer des filières professionnelles pour fidéliser les profils IT rares. 	<p>CHEFS DE FILE : Ucanss</p> <p>Contributeurs : Oss</p>

²⁶ GEPPMM : Gestion des Emplois, des Parcours Professionnels et de la Mixité des Métiers

Livrables
<ul style="list-style-type: none"> › Référentiel partagé des compétences IT › Mise en place et animation de communautés technologiques et métiers › Outils de la mobilité et du recrutement partagés › Des outils GEPPMM commun, incluant les documents de formalisation des démarches GEPPMM › Plan de formation commun › Action de promotion de la marque employeur pour les profils SI
Bénéfices recherchés
<ul style="list-style-type: none"> › Renforcement de l'attractivité de la Sécurité sociale envers les métiers informatiques les plus recherchés › Fidélisation des talents et amélioration du taux de rétention › Sécurisation et développement des expertises clés pour poursuivre la transformation numérique de la Sécurité sociale
Conditions de succès
<ul style="list-style-type: none"> › Convergence des référentiels RH des profils SI › Actions coordonnées sur la marque employeur de la Sécurité sociale

4.2. Optimisation des achats SI

Objectifs de la thématique

En complément des compétences internes, le levier de l'externalisation permet d'augmenter la capacité à faire des OSS. La croissance des feuilles de route a conduit à de forts taux d'externalisation. L'un des enjeux majeurs est de garder la maîtrise des SI tout en utilisant ce levier de la façon la plus maîtrisée. Un retour d'expérience sur le pilotage contractuel des développements et de la maintenance est à réaliser pour permettre d'améliorer l'efficacité des prestations acquises et objectiver les coûts. Plus largement, les stratégies d'achat des différents segments d'acquisition (matériels, logiciels, prestations intellectuelles, ...) seront réinterrogées pour identifier les synergies puis décliner opérationnellement des stratégies d'achat communes et pertinentes.

L'UCANSS aura vocation à se renforcer dans le développement des achats informatiques en commun, en parallèle aux actions de mutualisation que pourront conduire de leurs côtés les DSI des caisses entre elles.

Détail des orientations stratégiques

Cette thématique s'articule autour de deux orientations :

1. Développer les achats informatiques communs en renforçant la collaboration DSI / UCANSS
2. Objectiver le pilotage des prestations

ORIENTATION STRATEGIQUE Développer les achats informatiques communs, par une collaboration renforcée entre les DSI et l'UCANSS	
ACTIONS	ACTEURS
<p>Les actions suivantes ont été identifiées comme pertinentes à adresser en interbranches :</p> <ul style="list-style-type: none"> Renforcer la collaboration entre les directions des SI des caisses et l'Ucanss Partager les stratégies de « <i>faire</i> » ou « <i>faire faire</i> », identifier des principes directeurs à mettre en œuvre dans les OSS Identifier les périmètres prioritaires à fort potentiel sur lesquels mutualiser les achats. Mettre en œuvre des plans d'achat communs <p>Certaines actions pourront être éventuellement lancées au cours du SSSI en fonction des opportunités identifiées en cours d'exécution :</p> <ul style="list-style-type: none"> Partager les connaissances sur les principaux fournisseurs et leurs solutions Regrouper des prestations intellectuelles sur certains périmètres externalisés 	<p>CHEFS DE FILE : Dss et Ucanss</p> <p>CONTRIBUTEURS : Tous les OSS</p>
Livrables	
<ul style="list-style-type: none"> Synthèse des stratégies « <i>faire</i> » ou « <i>faire faire</i> » des organismes Plan d'achat commun précisant des segments d'achats communs prioritaires. 	
Bénéfices recherchés	
<ul style="list-style-type: none"> Réalisation d'économies d'échelles Accès facilité à des écosystèmes de partenaires/prestataires innovants 	
Conditions de succès	
<ul style="list-style-type: none"> Convergence des stratégies achats IT et partage de connaissance sur les principaux fournisseurs Mutualisation de moyens et/ou création de structures d'expertises spécifiques 	

ORIENTATION STRATEGIQUE Améliorer le pilotage des prestations	
ACTIONS	ACTEURS
<p>Les DSI des caisses doivent rendre compte des coûts des projets au regard de la valeur ajoutée pour le métier. Deux actions ont été jugées pertinentes et à mettre en œuvre à court et moyen terme :</p> <ul style="list-style-type: none"> Échanger sur les bonnes pratiques sur le pilotage des prestations et l'outillage possible. Identifier, le cas échéant, des principes directeurs et les appliquer. 	<p>CHEFS DE FILE : Cnam</p> <p>CONTRIBUTEURS : Tous les Oss</p>

<ul style="list-style-type: none"> ▶ Développer les méthodes de mesure de la qualité des prestations, le cas échéant, les introduire dans les marchés et contrats. 	
Livrables	
<ul style="list-style-type: none"> › Partage de bonnes pratiques sur le pilotage contractuel des marchés de développement et de maintenance du parc applicatif, › Principes directeurs. › Méthodes de mesure de la qualité des prestations à mutualiser et outillage associé mis en place › Nouveaux contrats introduisant ces méthodes 	
Bénéfices recherchés	
<ul style="list-style-type: none"> › Amélioration du pilotage opérationnel et contractuel des prestations › Sécurisation de la qualité des livraisons 	
Conditions de succès	
<ul style="list-style-type: none"> › Maturité d'au moins un des OSS pour porter la démarche › Mise en place de formations pour assurer la diffusion des bonnes pratiques de pilotage de prestations de services. 	

4.3. Pilotage économique SI

Objectifs de la thématique

La performance globale des OSS repose largement sur leur capacité informatique à relever les enjeux d'efficience, de qualité de service, de réactivité de mise en œuvre d'une politique publique. Les ressources associées affichent un dynamisme soutenu par le coût récurrent des systèmes existants et des projets. Il convient par conséquent de mettre en œuvre les outils adéquats de pilotage de la performance de la fonction SI. L'État et les OSS s'accordent sur la nécessité de progresser dans l'identification des coûts SI au service d'une véritable capacité d'analyse et de maîtrise.

Les attentes et ambitions auxquelles doit répondre le modèle de coût sont les suivantes :

- ▶ Mieux mesurer « en coût complet » la valeur des services informatiques rendus aux métiers de la Sécurité sociale, dans une perspective de services partagés et communs promue par le SSSI,
- ▶ Mieux piloter les coûts IT en les identifiant plus finement afin d'accompagner les transformations des SI,
- ▶ Améliorer la qualité du suivi notamment sur les projets les plus structurants,
- ▶ Refondre le benchmark informatique pour mieux comparer les activités informatiques des OSS.

Le groupe benchmarking informatique actif déjà depuis de nombreuses années devient la communauté des contrôleurs de gestion SI. Son travail sera valorisé auprès des directions des caisses en COSTRAT SSSI.

Détail des orientations stratégiques

Afin d'améliorer le pilotage de la fonction SI, les travaux sur le déploiement du modèle de coûts du Cigref doivent être poursuivis. Le SSSi 2018-2022 s'était donné pour objectif de faire converger les OSS afin de disposer d'un outil commun pertinent d'analyse des coûts. La convergence devait se réaliser autour du modèle Cigref 2014, structuré autour de l'approche activity based costing (ABC) déclinée pour la fonction informatique²⁷.

Cet objectif a été poursuivi par les OSS, qui ont pour certains déployé le modèle dans son intégralité et sont en train de migrer vers des versions actualisées du modèle (Cigref 2018 ou 2022) : il s'agit de la MSA et de ACOSS ; d'autres ont partiellement déployé le modèle : il s'agit de la CNAV et la CNAF (intégration de la notion d'activités). Pour la CNAM enfin, un projet d'intégration du modèle Cigref est en cours.

ORIENTATION STRATEGIQUE Déployer le modèle de coût SI « sécu »	
ACTIONS	ACTEURS
<p>Il convient en conséquence de :</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Achever le déploiement de tous les OSS vers le modèle Cigref en cherchant à converger en cible sur la version de référence 2022, qui intègre la dimension numérique responsable.▶ Réaliser des benchmarkings internes et externes. Le cas échéant, construire des plans d'action pour améliorer l'efficacité du SI.	<p>CHEFS DE FILE : Msa</p> <p>CONTRIBUTEURS : Tous les Oss</p>
Livrables	
<ul style="list-style-type: none">› Cartographie des coûts par OSS› Benchmarks internes et externes	
Bénéfices recherchés	
<ul style="list-style-type: none">› Meilleure connaissance de la structure des coûts des OSS› Amélioration du pilotage de la fonction SI› Simplification du dialogue de gestion entre OSS et DSS	
Conditions de succès	
<ul style="list-style-type: none">› Capacité à déployer le modèle	

²⁷ approche ABC / approche des coûts par activité liant les ressources comptables de la DSI et les services rendus aux « clients » de l'informatique, au travers de la valorisation des activités et processus type de l'informatique

5. Axe 5 - Modernisation et résilience des capacités technologiques

Contexte

Les caisses du régime général sont désignées opérateurs de service essentiels (OSE)²⁸. Les enjeux en matière de souveraineté, de continuité d'activité, de cybersécurité sont majeurs. Toute interruption de la mission de Sécurité sociale aurait un impact significatif sur le fonctionnement de l'économie et de la société française. L'excellence opérationnelle est clairement recherchée. En revanche, elle doit s'accompagner d'une démarche de responsabilité sociale et environnementale. Les OSS sont d'ores et déjà engagés à travers le déploiement d'un référentiel piloté par l'Ucanss dont le volet de responsabilité numérique est à promouvoir dans le cadre de ce SSSI.

Déclinaisons SI des ambitions métiers

L'excellence opérationnelle recherchée passe par la poursuite de la démarche d'urbanisation initiée dans le précédent SSSI. De façon plus spécifique, un CERT²⁹ sera mis en place pour améliorer la réponse des OSS à toute cyberattaque. L'exploitation informatique doit également viser une plus grande agilité, à laquelle peut contribuer les technologies cloud. Cette transformation doit s'accompagner d'une évolution des centres d'hébergement informatique pour diminuer les coûts et limiter l'impact environnemental. Le numérique responsable sera principalement traité sous sa dimension environnementale. On retrouve les actions pour favoriser l'inclusion numérique dans l'axe 2 du SSSI.

Structure

Ce nouvel axe du SSSI renforce donc la démarche d'urbanisation, de souveraineté et de résilience, de cybersécurité et numérique responsable.

Axe 5 – Modernisation et résilience des capacités technologiques	
Thématiques	Orientations stratégiques
Souveraineté numérique et résilience	01. Mettre en place un cloud « sécu »
	02. Préparer la transition vers les nouvelles offres cloud
Cybersécurité	01. Renforcer les compétences et capacités nécessaires à la cybersécurité de la sphère sociale
Numérique responsable	01. Réduire l'impact environnemental du SI de la Sécurité sociale

²⁸ A date, la MSA n'est pas désignée mais son inscription à la liste des OSE devrait se faire sur la période 2023-2027

²⁹ CERT : Computer emergency response team ou centre d'alerte et de réaction aux attaques informatiques

5.1. Souveraineté numérique et résilience

Objectifs de la thématique

La stratégie de l'État, à travers la doctrine « cloud au centre », invite l'ensemble des acteurs publics à engager une transition à long terme sur l'utilisation de services cloud, tout en optimisant leurs capacités d'hébergement. Une étude d'opportunité a été menée au cours du SSSI précédent. Elle a permis de recenser l'existant et de confirmer l'intérêt d'une mutualisation des capacités d'hébergement et des services associés.

Les objectifs sont doubles :

- ▶ Rationaliser les centres d'hébergements pour optimiser les coûts, gagner en flexibilité, réactivité et sécurité
- ▶ Bénéficier d'une offre de services cloud pour la Sécurité sociale tout en assurant sa gouvernance et le développement de ses usages

Détail des orientations stratégiques

Deux orientations permettent d'y répondre :

1. Disposer d'un cloud « Sécurité sociale »
2. Préparer la transition vers les nouvelles offres cloud

ORIENTATION STRATEGIQUE	
Mettre en place un cloud « sécu »	
ACTIONS	ACTEURS
<p>Le Cloud fait partie intégrante du fonctionnement des SI des OSS et implique de disposer d'offres technologiques robustes et à l'état de l'art. Une première étude d'opportunité a été réalisée en 2021 pour dresser un état des lieux et confirmer l'intérêt de la mutualisation sur ce sujet.</p> <p>Les actions suivantes ont été retenues :</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Conduire une étude détaillée permettant de préciser la cible d'une offre cloud mutualisée pour la Sécurité sociale ;▶ Mettre en place une offre d'infrastructure commune répondant aux exigences de résilience, d'agilité (services managés cloud) et d'optimisation des coûts. En prérequis, une étude sera lancée permettant de définir la cible, un business case, les solutions technologiques, le(s) fournisseur(s) et la trajectoire de mise en œuvre ;▶ Mettre en place une gouvernance partagée entre les OSS pour l'offre cloud sécu.	<p>CHEFS DE FILE : Acos</p> <p>CONTRIBUTEURS :</p>
Livrables	
<ul style="list-style-type: none">› Étude détaillée pour cadrer la cible, décliner la trajectoire par OSS et préciser les gains attendus› Offre de services commune sur l'infrastructure cloud	

Bénéfices recherchés
<ul style="list-style-type: none"> › Absorber la croissance des besoins d'hébergement en réduisant les coûts de renouvellement des infrastructures › Modernisation et sécurisation des capacités d'hébergement › Amélioration de l'agilité et réduction des délais de mise en production des nouveaux projets › Convergence progressive des socles techniques (prérequis du développement de SI commun)
Conditions de succès
<ul style="list-style-type: none"> › Mise en œuvre des prérequis techniques (réseau, sécurité, pattern d'architecture, outils de supervision...) › Hébergement des nouvelles applications des OSS sur cette nouvelle offre cloud › Mise en place de règles de refacturation et/ou de budgets communs pour le développement et le maintien de l'offre cloud Sécu

ORIENTATION STRATEGIQUE	
Préparer la transition vers les nouvelles offres cloud	
ACTIONS	ACTEURS
<p>Le présent SSSI appuie les initiatives de migration des caisses vers l'offre partagée. Ces initiatives seront conduites sur la base du volontariat dans le cadre du présent SSSI.</p> <p>La transition entre les centres d'hébergement actuels et la nouvelle offre cloud est à orchestrer. Les actions suivantes ont été identifiées comme pouvant être mise en œuvre à court ou moyen terme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Préparer le modèle opérationnel cible et la phase de transition vers l'offre cloud « Sécu ». Le modèle FinOps³⁰ sera abordé dans un second temps pour favoriser la collaboration et l'appropriation des moyens IT par les métiers (ajout d'une dimension financière pour améliorer la gestion des coûts du Cloud) ; ▶ Établir une feuille de route de rationalisation des centres d'hébergement des entités de la Sécurité sociale (à réinterroger en cours de SSSI). 	<p>CHEFS DE FILE : Acos (porteuse de l'étude en cours)</p> <p>CONTRIBUTEURS : Tous les Oss Cnam (expertise DevOps)</p>
Livrables	
<ul style="list-style-type: none"> › Feuille de route de la rationalisation des centres d'hébergements de la Sécurité sociale › Modèle opérationnel cible et trajectoire de transformation 	
Bénéfices recherchés	

³⁰³⁰ L'approche FinOps vise à monitorer et optimiser les coûts en matière de cloud.

- › Rapprochement des modèles de livrables entre les organismes
- › Réduction des coûts sur le renouvellement des infrastructures d'hébergement
- › Sécurisation des transitions vers le cloud, en disposant de compétences nécessaires à la maîtrise des modèles cloud

Conditions de succès

- › Transformation des modèles opérationnels et des compétences inhérentes à l'utilisation de services cloud

5.2. Cybersécurité

Objectifs de la thématique

Les enjeux associés à la cybersécurité sont devenus majeurs dans l'environnement mondial actuel. Il est essentiel que les OSS soient performants dans la surveillance, la détection et la réponse aux attaques cybernétiques.

Les Responsables de la Sécurité des SI (RSSI) des OSS sont déjà en forte interrelation avec des échanges hebdomadaires. La communauté des RSSI est instaurée sur la base de l'organisation existante.

- L'ensemble des OSS contribue à la communauté des RSSI. Chaque OSS désigne un représentant ;
- La CNAM assure l'animation et le secrétariat ;
- La communauté des RSSI réalise annuellement un rapport présentant un bilan de son activité au cours de l'année écoulée : modalités de travail, livrables produits, points d'attention et d'alerte, points d'arbitrage le cas échéant. Elle le soumet au COSTRAT SSSI.

Les caisses nationales du régime général (hors CNSA pour le démarrage du CERT) et la CCMSA mettent en place un dispositif mutualisé permettant de gagner en sécurité en constituant une entité dédiée, nommée CERT³¹ Social. Celui-ci s'inscrit dans le cadre plus large défini par l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI)³² pour sécuriser tous les secteurs d'activité sensibles pour le pays.

³¹ CERT : Computer emergency response team ou centre d'alerte et de réaction aux attaques informatiques

³² L'ANSSI est un service de l'Etat à compétence nationale, rattaché au secrétariat général de la Défense et de la Sécurité nationale (SGDSN). Elle est chargée d'assister le Premier ministre dans l'exercice de ses responsabilités en matière de défense et de sécurité nationale. Elle apporte son expertise et son assistance technique aux administrations et aux entreprises. Elle assure également un service de veille, de détection, d'alerte et de réaction aux attaques informatiques.

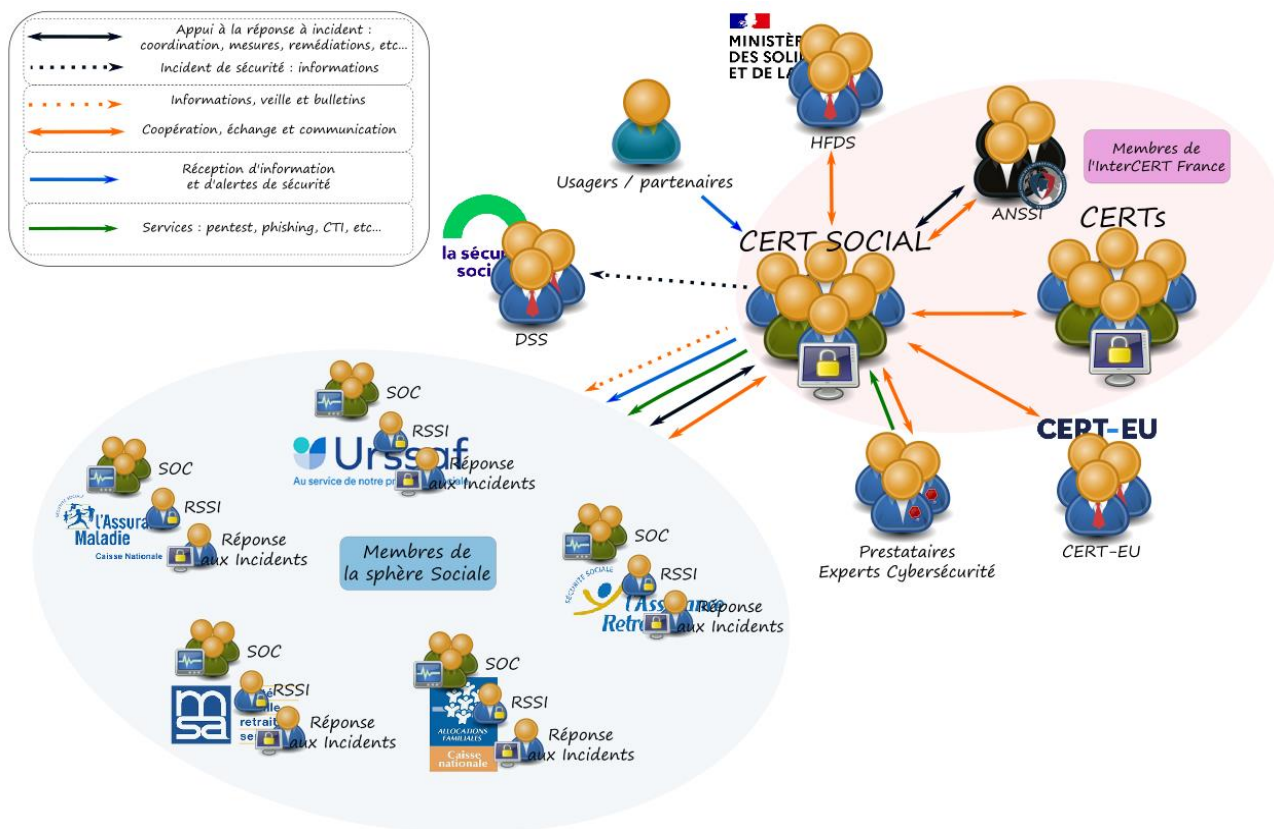


Figure 2 - Articulation entre les différents acteurs de l'écosystème CERT Social

Le CERT Social a pour mission de représenter le secteur social dans l'écosystème de gestion des attaques cybernétiques en France et en Europe et faciliter la coopération en matière de gestion de crise en animant le réseau d'experts cyber du secteur social. Une force d'action rapide pourra être créée pour intervenir le plus efficacement possible auprès des équipes des membres.

- La surveillance des attaques cybernétiques fait l'objet d'une mutualisation entre les branches à travers le CERT Social. Une gouvernance est mise en place pour piloter les évolutions du dispositif ;
- Les branches donnent toute la transparence au CERT Social sur les attaques qu'elles subissent ;
- Les caisses s'entraident en cas d'attaques majeures ;
- Le CERT Social informe la DSS des cyberattaques ayant un impact majeur sur la continuité du service public de la Sécurité sociale ;
- La DSS préside le COSTRAT annuel du CERT Social et approuve les évolutions stratégiques du CERT Social.

Cette nouvelle thématique a été ajoutée au SSSI pour répondre aux enjeux de cybersécurité au sein de la Sécurité sociale. Dans un contexte de multiplication des échanges et d'ouverture du SI à ses différents partenaires, la Sécurité sociale souhaite sécuriser son SI, réduire les risques d'intrusion et de corruption, améliorer sa réactivité et la force de la réponse en cas de cybermalveillance. En parallèle, le SSSI devra sécuriser l'atteinte des objectifs des directives étatiques en matière de cybersécurité.

Détail de l'orientation stratégique

ORIENTATION STRATEGIQUE Renforcer les compétences et capacités nécessaires à la cybersécurité de la sphère sociale	
ACTIONS	ACTEURS
<p>Pour faire face aux risques grandissants de cyberattaques. Les actions suivantes ont été retenues :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Créer un CERT de la Sphère Sécurité sociale en 2022, conformément à la conclusion de l'étude d'opportunité de 2021 ▶ Mettre en place une gouvernance cybersécurité interbranches. ▶ Formaliser des normes communes de cyber sécurité, pour disposer d'un socle d'échange commun et sécuriser la circulation d'information. Une priorité sera donnée sur l'uniformisation des normes de la Sécurité sociale sur les sujets de classification, confidentialité, sensibilité des documents partagés, processus et outils ▶ Intégrer les changements de réglementation OSE dans les OSS, en complément des missions du CERT ▶ Mutualiser les moyens pour sensibiliser l'ensemble des agents de la Sécurité sociale aux problématiques de cyber risques. Une charte commune pourra être définie. ▶ Définir les chaînes d'alertes en réponse à des risques d'attaques systémiques. <p>La communauté des RSSI sera mobilisée sur ces travaux.</p>	<p>CHEFS DE FILE : Cnam : Création d'un CERT Social, Mutualisation des moyens pour sensibiliser les agents Hfds : mise en place gouvernance interbranches, formalisation des normes communes, Intégration des changements de réglementation OSE, définition des chaînes d'alertes</p> <p>CONTRIBUTEURS : Tous les Oss</p>
Livrables	
<ul style="list-style-type: none"> › CERT de la Sécurité sociale › Normes communes de cybersécurité formalisées › Charte SSI indiquant les chaînes d'alertes et les cartographies des SI sensibles › Campagne de sensibilisation › Offre de formation des profils cybersécurité › Définition des chaînes d'alerte 	
Bénéfices recherchés	
<ul style="list-style-type: none"> › Conformité avec les différentes réglementations › Anticipation de l'évolution des ressources cyber nécessaires › Développement des expertises cybersécurité › Sécuriser les échanges de documents et d'informations sensibles/classifiées 	
Conditions de succès	
<ul style="list-style-type: none"> › Capacité à former, sensibiliser 	

5.3. Numérique responsable

Objectifs de la thématique

La Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO), est définie dans le référentiel porté par l'UCANSS pour l'ensemble des OSS « *comme la contribution des organisations aux enjeux du développement durable. Le S pour « Sociétale » inclut notamment les questions environnementales et éthiques ainsi que les relations avec les communautés locales et les parties prenantes. Le O « d'Organisations » met l'accent sur le rôle conjoint de l'ensemble des acteurs et notamment de l'État. La RSO est une manière d'établir une connexion entre la stratégie d'un organisme public et les grands enjeux qui l'entourent. Concrètement, une démarche RSO consiste à prendre en compte concomitamment les questions économiques, sociales et environnementales dans ses missions, sa gouvernance, son fonctionnement et les relations avec ses parties prenantes pour adopter les meilleures pratiques possibles. Elle contribue ainsi au progrès social et à la protection de l'environnement.* »

Le SSSI s'inscrit pleinement dans cette démarche pour promouvoir son volet sur le numérique.

Détail des orientations stratégiques

ORIENTATION STRATEGIQUE	
Réduire l'impact environnemental du SI de la Sécurité sociale	
ACTIONS	ACTEURS
<p>Un plan d'action en 4 parties est développé pour répondre à l'enjeu de réduction de l'impact environnemental du SI :</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>■ Sensibiliser, informer, former les collaborateurs de la DSI et l'ensemble des utilisateurs au numérique responsable, créer les conditions pour l'évolution des stratégies, des pratiques et des comportements, à tous les échelons de l'organisation.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Conception d'actions de sensibilisation sur le numérique responsable (pour les équipes des DSI, pour les salariés de l'Institution, dans les modules d'accueil des nouveaux embauchés, etc.) ○ Développement d'outils industrialisés utilisables pour des actions de communication et de formation (module en e-learning, MOOC³³, banque documentaire, etc.) ○ Élaboration d'un parcours de formation au numérique responsable, pour les salariés (partenariat avec l'I4.10) et pour les dirigeants (partenariat avec l'École nationale supérieure de Sécurité sociale (EN3S)) <p>■ Mettre en place, progressivement, une mesure de l'impact environnemental du numérique permettant l'intégration de cette dimension dans le pilotage stratégique du SI et notamment du plan d'occupation des sols (POS) applicatif. Évaluer les progrès réalisés et prioriser les initiatives suppose de disposer de référentiels de mesure, sans qu'il soit pour autant nécessaire de</p> 	<p>CHEFS DE FILE :</p> <p>Ucanss (globalement sur l'orientation)</p> <p>Cnav (sur la mesure de l'impact environnemental)</p> <p>MSA (sur les évolutions de la conception)</p> <p>CONTRIBUTEURS :</p> <p>Tous les OSS et le Gip mds</p>

³³ Massive open online course, formation en ligne ouverte à tous

recourir à des approches sophistiquées dont la mise au point différerait inutilement le lancement d'actions de progrès.

- o Un « bilan allégé »³⁴ (facteurs d'émissions génériques, postes principaux) pour identifier puis prioriser des actions ; conduire une évaluation permettant également une capitalisation et une formation interne
- o Mise en place d'un scoring carbone sur chaque application à partir du POS³⁵ ; intégrer la dimension environnementale dans le pilotage du POS
- o Terminaux : disposer de ratios « d'intensité numérique » ; par exemple, nombre d'ordinateurs ou d'écrans par agent
- o Centres informatiques : mesurer l'empreinte et comprendre sa structure et sa dynamique
- o Mesurer l'impact des nouveaux projets ; définir une méthode, choisir des critères d'application
- o Mobiliser le groupe Benchmark pour outiller la mesure
- Intégrer la dimension environnementale dans les phases de conception des services numériques et des infrastructures physiques et logicielles qui les supportent. Bien que l'empreinte carbone d'un système d'information soit celle du cycle de vie des équipements sur lesquels il s'appuie, ceux-ci sont choisis et dimensionnés à partir d'exigences applicatives et fonctionnelles. Il est donc crucial d'intervenir dans les phases de formulation de ces exigences et de conception des services numériques.
 - o Promotion et appropriation du référentiel général d'écoconception de services numériques³⁶ (RGESN) ; élaboration de compléments si nécessaire
 - o Choix d'architecture et de conception maximisant la résilience des postes de travail face aux évolutions applicatives
 - o Valorisation du principe de sobriété et mise en œuvre dans les choix de conception
- Identifier et mettre en œuvre toutes les possibilités d'optimisation environnementale au sein de l'existant et dans les nouveaux projets. Compte-tenu de la dynamique de croissance des usages numériques, il est également important de mettre en place des procédures et des outils permettant l'optimisation continue.
 - o Suppression de la téléphonie administrative (postes, IPBX, câblage, etc.)

³⁴ Il ne s'agit pas du même exercice que celui consistant à faire un bilan carbone « officiel » (Bilan Carbone®)

³⁵ Plan d'occupation des sols, c.à.d. représentation du SI qui s'appuie sur une cartographie fonctionnelle du SI

³⁶ <https://ecoresponsable.numerique.gouv.fr/publications/referentiel-general-ecoconception/>

<ul style="list-style-type: none"> o Mise en place d'une stratégie d'utilisation du matériel personnel pour les smartphones (ou terminaux double SIM) afin de limiter le nombre de terminaux³⁷ o Allongement de la durée de vie des matériels (priorité aux terminaux puis aux serveurs) <ul style="list-style-type: none"> · Modifier les contrats de maintenance à cette fin, prévoir des clauses spécifiques (exemple : remplacement des batteries) · Adapter la durée d'amortissement comptable o Favoriser le recours aux logiciels libres o Adoption de critères de sélection écoresponsables dans les marchés, notamment en matière de durabilité et de réparabilité ; utilisation du guide pratique pour des achats numériques responsables de la DINUM o Développement de contrats de recyclage et reconditionnement des matériels informatiques et contribution au développement de ce secteur ; prise en compte des contraintes de sécurité o Achat de matériels et de licences d'occasion o Maîtrise du renouvellement des matériels hors catalogue o Centres informatiques : outils et procédures d'exploitation et de gestion des locaux pour piloter la dépense énergétique et l'optimiser o Centres informatiques : intégration de la dimension environnementale dans les réflexions d'évolution des centres informatiques et du recours au Cloud o Applications externalisées : objectif d'hébergement en France pour bénéficier d'électricité peu carbonée o Intégrer des critères « numérique responsable » dans la certification par la CNAM des éditeurs de logiciels de santé o Limiter le nombre et la taille des écrans y compris ceux à usage informatif 	
Livrables	
<ul style="list-style-type: none"> › Bilans carbone allégés › Formations au numérique responsable › Plan d'équipement revu avec une diminution du nombre de terminaux › Marché avec des exigences sur le numérique responsable 	
Bénéfices recherchés	
<ul style="list-style-type: none"> › Réduction de l'impact environnemental des SI de la Sécurité sociale › Acculturation de l'ensemble des collaborateurs au numérique responsable 	
Conditions de succès	
<ul style="list-style-type: none"> › Bonne acculturation de l'ensemble des collaborateurs et dirigeants 	

³⁷ Cette orientation devra être mise en œuvre dans le respect du droit à la déconnexion.

Annexes

1. Glossaire

ACOSS	Agence Centrale de Organismes de la Sécurité sociale
AIPD	Analyses d'impact relative à la protection des données
ANCT	Agence nationale de la cohésion des territoires
ANSSI	Agence nationale de sécurité des systèmes d'information
API	Interface de programmation
CCMSA	Caisse centrale de la mutualité sociale agricole
CEREUS	Concentration Et rationalisation éditique avec unification des usages
CERT	Computer emergency response team ou centre d'alerte et de réaction aux attaques informatiques
CGSS	Caisse Générale de Sécurité sociale
CNAF	Caisse nationale des allocations familiales
CNAM	Caisse nationale de l'assurance maladie
CNAV	Caisse nationale d'assurance vieillesse
COG	Convention d'Objectifs et de Gestion
COFIL	Comité de pilotage
COSTRAT	Comité stratégique
DGE	Dispositif de gestion des échanges
DGFIP	Direction générale des finances publiques
DICODO	Dictionnaire commun des données
DINUM	Direction interministérielle du numérique
DITP	Direction interministérielle de la transformation publique
DPD	Délégué à la protection des données
DRM	Dispositif de ressources mutualisées
DSI	Direction des systèmes d'information
DSN	Déclaration sociale nominative
DSS	Direction de la Sécurité sociale
EN3S	École nationale supérieure de Sécurité sociale
FICOPA	API Fichier des Comptes Bancaires et Assimilés de la DGFIP
FINOPS	Financier des Opérations, aide à atteindre les économies attendues du passage au cloud
GEPPMM	Gestion des Emplois, des Parcours Professionnels et de la Mixité des Métiers

HUBEE	Hub d'échange de l'État
IT	Information Technology (technologies de l'information)
IT/TI	Technologies de l'Information
LIL	Loi informatique et liberté
MOA	Maîtrise d'ouvrage
MOOC	Massive open online course, formation en ligne ouverte à tous
MSA	Mutualité Sociale Agricole
NIR	Numéro d'inscription au répertoire
OSS	Organisme de Sécurité sociale
PNDS	Portail Numérique des Droits Sociaux
POC	Proof of concept, ou preuve de concept
POS	Plan d'occupation des sols
PRA	Plan de reprise d'activité
RACI	Matrice des rôles et responsabilité (Réalise, Autorité, consulté et informé)
RCD	Répertoire Commun des Déclarants
RG	Régime général
RGAA	Référentiel général d'amélioration et d'accessibilité
RGCU	Répertoire de gestion des carrières unique
RGPD	Règlement général sur la protection des données
RH	Ressources Humaines
RIB	Relevé d'Identité Bancaire
RNCPS	Répertoire national commun de la protection sociale
RRP	Répertoire de Référence des Pièces Justificatives
RSO	Responsabilité sociétale des organisations
RSSI	Responsables de la sécurité des systèmes d'information
RUN vs BUILD	Pratiques de productions récurrentes pour délivrer un service vs fonctionnement en mode projet
SDSI	Schéma Directeur des Systèmes d'Information
SI	Système d'Information
SIRH	Système d'Information Ressources Humaines
SNGI	Système national de gestion des identifiants
SSSI	Schéma stratégique des systèmes d'information
UCANSS	Union des caisses nationales de Sécurité sociale

2. Bilan détaillé du SSSI 2018-2022

2.1. Rappel de la structure du précédent SSSI

La Direction de la Sécurité sociale (DSS) et les OSS ont identifié 18 orientations stratégiques devant permettant de répondre aux grands enjeux communs de la Sécurité sociale et de soutenir les réformes de l'État. Le SSSI 2018-2022, qui se veut « le socle de la stratégie SI interbranches et inter-régimes » est structuré en quatre axes :

- ▶ Axe 1 - Automatisation des processus métiers ;
- ▶ Axe 2 - Relation 360° à l'utilisateur ;
- ▶ Axe 3 - Modernisation des outils des agents ;
- ▶ Axe 4 - Optimisation des organisations et des compétences en matière de SI.

Un cadre de coopération et de gouvernance complète ces quatre axes pour favoriser la coopération des OSS autour d'une gouvernance interbranche, de bonnes pratiques et de règles partagées.

2.2. Bilan d'ensemble

Le SSSI 2018-2022 a mis le SI et le numérique au cœur de la modernisation de la Sécurité sociale en impulsant une vision pluriannuelle commune entre l'État et les OSS. Ce précédent exercice a permis de lancer des projets majeurs, en particulier de mutualisation, et a fait des SI partagés ou transverses un axe clé de la transformation numérique de la Sécurité sociale. Il représente une avancée certaine par rapport à la première édition de 2013-2017, avec notamment l'introduction d'un cadre de coopération entre l'État et les OSS.

Il a été couronné de nombreux succès sur lesquels la Sécurité sociale peut capitaliser. En particulier, le cadre de coopération et de gouvernance qui a mis en place une gouvernance à deux niveaux avec des Comités Stratégiques et des Comités de Pilotage. Par ailleurs, ce cadre a permis de déployer une politique RGPD³⁸ et a fait émerger une vision commune des principaux SI transverses de la Sécurité sociale³⁹. Les chantiers des trois premiers axes du SSSI ont permis d'atteindre certains des objectifs que s'était fixés la Sécurité sociale⁴⁰, notamment sur :

- ▶ L'axe 1 - Automatisation des processus métier avec la construction d'un dictionnaire des objets métier, la spécification et le développement d'une API⁴¹ sécurisée et la mise en place du Dispositif Ressources Mensuelles (DRM) ;
- ▶ L'axe 2 – Relation 360° à l'utilisateur où 100% des démarches ont été dématérialisées sur le TOP 250 et où le Portail Numérique des Droits Sociaux (PNDS) a été progressivement enrichi techniquement, fonctionnellement et en informations ;
- ▶ L'axe 3 – Modernisation des outils des agents avec la mutualisation des capacités éditoriales des différentes caisses (CEREUS⁴²) ;
- ▶ L'axe 4 – Transformation des organisations au travers d'achats SI communs ainsi que la création du grand prix de l'innovation pour mettre en lumière les avancées de la Sécurité sociale en matière de SI.

³⁸ RGPD : Règlement général sur la protection des données

³⁹ Listes des principaux SI transverses : DRM, RGCU, SNGI, RRP, etc.

⁴⁰ Pour plus de détail, voir la partie « 2.3. Bilan par axe »

⁴¹ API : Interface de programmation

⁴² CEREUS : Concentration Et Rationalisation Éditoriale avec Unification des uSages

Bien que ces chantiers aient atteint leurs objectifs, le périmètre de certains projets a été réévalué en cours d'exercice pour harmoniser le niveau d'ambition porté par chacun des axes. La priorisation et la réévaluation des chantiers a permis de moduler l'ambition portée par le SSSI selon la capacité à faire des OSS.

De plus, l'ensemble des OSS s'accorde sur un besoin d'évolution de la nature des chantiers. Deux visions se distinguent. La première définit le SSSI comme un cadre pertinent pour mener des projets de mutualisation technologiques interbranches ne nécessitant pas d'arbitrages politiques. La seconde doit fixer des ambitions stratégiques à long terme guidant la transformation numérique de la Sécurité sociale. La DSS et les OSS confirment que ces deux objectifs sont pertinents et doivent être poursuivis.

2.3. Bilan par axe

Axe 1 - Automatisation des processus métiers

Ce premier axe avait pour objectif d'installer les prérequis d'une architecture capable de soutenir des échanges de données croissants entre les OSS. Ils s'articulaient autour de deux thématiques : « Données de références « sécu » et référentiels » et « Dispositifs d'échanges de données ».

Les actions portées par cet axe ont majoritairement été menées avec succès, contribuant à décrire et renforcer les capacités d'échange d'informations entre les OSS :

- Un dictionnaire des données communes a été construit, précisant les principales données utilisées ;
- Un Répertoire de Référence des Pièces Justificatives (RRP) a été mise en œuvre permettant d'indexer les pièces disponibles dans le SI de la CNAV et la MSA ;
- Le développement et la mise en place du DRM ;
- L'API « sécu » a été déployée permettant de constituer une passerelle d'échange entre la sphère sociale et l'extérieur en masquant la complexité organisationnelle des organismes de protection sociale (OPS) et en affranchissant le client d'une multitude d'accrochages techniques.

Les actions portées par l'axe 1 du SSSI 2018-2022 ont majoritairement été réalisées et ont permis d'établir un socle qui pourra être enrichi dans le prochain exercice. Elles sont à poursuivre notamment pour renforcer l'utilisation de l'API sécu mais aussi pour renforcer le niveau de qualité de certaines données de références.

Axe 2 - Relation 360° à l'utilisateur

Cet axe devait aboutir à une stratégie portail transverse de la Sécurité sociale permettant de masquer la complexité de l'organisation et rendre ainsi les parcours de vie (usager) fluides, en s'appuyant notamment sur le portail numérique des droits sociaux mais également sur les portails des OSS. Les actions en lien avec le PNDS sont à poursuivre pour enrichir la gamme de services proposés et poursuivre l'élaboration et la simplification des parcours transverses (naissance et perte d'un proche). Par ailleurs, l'observatoire des démarches développé par la DINUM⁴³ sur le TOP 250 des démarches a permis d'accélérer la simplification, la mise en qualité et l'accessibilité des démarches de la Sécurité sociale ayant les plus fortes volumétries. Ses principales démarches ont été dématérialisées. Cette action sera appliquée sur l'ensemble des prochaines démarches de la Sécurité sociale.

⁴³ DINUM : Direction interministérielle du numérique

Axe 3 - Modernisation des outils des agents

Ce troisième axe a permis de faire avancer la modernisation des outils des agents. Les actions en lien avec les outils de la fonctions supports ont été réalisées avec succès. La mutualisation de l'édition est un réel succès pour l'ensemble des OSS avec le projet CEREUS qui a permis de rationaliser et unifier les moyens de l'activité éditoriale de la Sécurité Sociale. De plus, une étude d'opportunité a été réalisée sur la mutualisation du SIRH⁴⁴. Concernant le SI budgétaro-comptable, la cible visant à déployer l'outil de la CNAV dans l'ensemble des OSS est en cours d'instruction et devra livrer ses conclusions avant la fin 2022. La CNAV propose d'ores et déjà une offre de service à certains régimes spéciaux. En revanche, les travaux sur le modèle de coût SI sont toujours en cours et devront se poursuivre sur le volet infrastructure. Le partage de connaissance sur les sites de secours et l'étude d'opportunité d'un « cloud sécu » ont toutes deux été réalisées. Seule une offre de service mutualisée de cloud sera proposée dans le SSSI 2023-2027 sur cette base.

Axe 4 - Transformation des organisations

Ce dernier axe s'articulait autour de deux thématiques pour d'une part améliorer les interactions entre OSS, notamment sur les questions d'achat SI, qui sont généralement porteuses de gains financiers importants, et d'autre part traiter de la question de la fidélisation des compétences SI pour mener la transformation numérique de la Sécurité sociale. De nombreuses actions ont été entreprises sur la valorisation des compétences SI. Ces travaux ont permis de partager et d'enrichir les bonnes pratiques sur les achats IT. Le SSSI portait également des initiatives visant à accroître la capacité des organismes à disposer d'expertises pointues et à capitaliser les connaissances techniques. Elle se sont concrétisées par la mise en place :

- ▶ d'une communauté SI pour fédérer les DSI et les directions métiers des OSS autour de thématiques à forts enjeux
- ▶ d'un grand prix de l'innovation pour promouvoir les démarches d'innovations des organismes avec des catégories dédiées au numérique.

⁴⁴ SIRH : Système d'Information Ressources Humaines

3. Outils de pilotage du SSSI

3.1. Tableau de pilotage par axe

Axe 3 – Modernisation des outils des agents						
OBJECTIFS ET GAINS ATTENDUS		› Objectif 1 › ...				
THÉMATIQUE	ORIENTATION STRATÉGIQUE	STATUT	SITUATION	AVANCEMENT	MÉTÉO	TENDANCE
Environnement Numérique de Travail	01. Faire converger le socle technique de l'environnement numérique de l'utilisateur	A lancer				
	02. Doter les utilisateurs d'un environnement numérique ergonomique et collaboratif	En cours				
SI fonctions support	01. Mutualiser le SIRH	Réalisé				
	02. Mutualiser le SI budgétaro-comptable	A réévaluer				
	03. Poursuivre la mutualisation de l'éditique					
SI cœur de métier						

3.2. Tableau de pilotage par thématique

Thématique – Environnement numérique de travail				
ORIENTATION STRATÉGIQUE	Faire converger le socle technique de l'Environnement Numérique de Travail	AVANCEMENT	MÉTÉO	TENDANCE
OBJECTIFS ET GAINS ATTENDUS		› Objectif 1 › ...		
SITUATION		Livrables	Echéance	Responsable
Réalisations		Analyse des socles existants et des cycles de renouvellement Trajectoire de convergence des masters et priorisation des services à fournir		
Prochaines étapes		Préfiguration d'une offre de services commune sur le poste de travail Définition du périmètre de l'offre et des normes communes sur l'ENT		
		Point de vigilance		
		› XXX		

4. Outils de pilotage des schémas directeurs des systèmes d'information des caisses

A minima pour la « revue des projet sensibles », l'État dispose :

- ▶ D'un point de situation sur l'avancement du projet avec le planning actualisé ;
- ▶ Du reste à consommer sur le projet et du reste à faire ;
- ▶ De l'alignement du périmètre avec les enjeux initiaux du projet.

A minima pour le bilan annuel du SDSI, l'État dispose :

- ▶ Des estimations de consommation et de besoin en j/h internes, des coûts externes en prestations et autres ;
- ▶ Avec le rappel des coûts SDSI initiaux, SDSI réévalués, l'exécution de l'année N, l'exécution sur le SDSI et le reste à faire sur le SDSI ;
- ▶ Pour l'ensemble des projets du SDSI.

Le bilan est aussi l'occasion d'établir un bilan annuel budgétaire :

- ▶ Distinguant les grandes catégories de dépenses informatiques : « Run » et « Build » ;
- ▶ Identifiant les dépenses de fonctionnement, de prestations externes et des dépenses d'investissement.

5. Matrice de responsabilité du macro processus de co-construction des politiques publiques

Phase	Description	Services métiers OSS	Services SI OSS	Bureaux métiers État	Bureaux SI État
1/ Commande politique ou métier	Formuler la commande sans préciser les modalités de réalisation de l'objectif	C		RA	I
2/ Identification des questions-clés SI	Identifier qui porte techniquement la mesure, quels organismes sont concernés pour sa mise en œuvre et quelles questions structurantes SI elle pose	I	C	AC	R
3/ Analyse des adhérences possibles avec les SI des OSS	Mener des travaux préalables d'analyse d'impact SI de type SWOT ⁴⁵ afin de mettre en exergue les points saillants à prendre en compte dans l'élaboration de la mesure	I	R	I	AC
4/ Formalisation d'un projet de réforme/mesure	Rédiger un projet concret précisant les modalités de mise en œuvre	C	I	RA	I
5/ Analyse d'impact SI détaillée	Mener les études nécessaires visant à mesurer les impacts sur le SI (organisationnel, technique et financier)	I	R	I	AC
6/ Échanges bilatéraux DSS/Métiers/SI	Mener un dialogue sur les points d'amélioration du projet de mesure sur le fondement de l'analyse d'impact SI	CI	R	A	C
7/ Stabilisation du projet de réforme/mesure	Conclure sur les modifications à apporter à la mesure	C	I	RA	I
8/ Validation de la réforme/mesure	Valider la mesure qui sera proposée	I	I	A	I

R : Responsable, A : Autorité, C : Contributeur, I : Informé

⁴⁵ L'analyse ou matrice SWOT, de l'anglais Strengths (forces), Weaknesses (faiblesses), Opportunities (opportunités), Threats (menaces), ou en français Analyse FFOM pour forces, faiblesses, possibilités, menaces, est un outil de stratégie d'entreprise permettant de déterminer les options offertes dans un domaine d'activité stratégique

6. Synthèse du plan d'action du SSSI

6.1. Cadre de gouvernance

Cadre de gouvernance		
Thématiques		Chef de file
Gouvernance et pilotage de la transformation numérique des SI	Animation du Copil et du Costrat SSSI	DSS
Protection des données à caractère personnel	Animation de la communauté des DPD	DSS/CNAV
	Offre de service aux régimes spéciaux	GIP UR
	Suivi de la production des AIPD	DSS
Urbanisation	Animation de la communauté des urbanistes et architectes d'entreprise	GIP MDS

6.2. Axe 1 - Automatisation des processus et valorisation des données cœurs métier

Axe 1 - Automatisation des processus et valorisation des données cœurs métier					
Thématiques	Orientations Stratégiques	N°	Actions	Horizon temporel	Chefs de file
Données de référence Sécu et référentiel	01. Mettre en place, faire évoluer ou développer les usages des référentiels utiles aux métiers	A1-001	Enrichir la connaissance des individus pour l'ensemble des organismes, en particulier en ce qui concerne les liens de vie	2023	CNAV
		A1-002	Poursuivre le déploiement du RGCU	2025	CNAV
		A1-003	Continuer à intégrer les nouveaux usages du DRM	2025	CNAV
		A1-004	Réaffirmer et étendre le rôle du RRP - base de référence aux PJ	2023	MSA
		A1-005	Conduire des travaux sur les usages du répertoire national commun de la protection sociale (RNCPS)	2025	CNAV
		A1-006	Développer les usages du référentiel cotisants	2025	ACOSS
		A1-007	Mutualiser les données de contact d'un individu (allocataire)	2025	CNAM
		A1-008	Mutualiser les données de contact d'une entreprise/entrepreneur	version	ACOSS
		A1-009	Instruire la mise en place d'un référentiel des données bancaires (entreprise/entrepreneur)	2027	ACOSS
		A1-010	Instruire la mise en place d'un référentiel commun des données bancaires pour un individu	2027	CNAV
		A1-011	Renforcer la coordination et les échanges entre acteurs	2023	DSS
		A1-012	Recensement des situations d'administration pro active	2023	MSA
		A1-013	Mettre en œuvre le versement à la source	2025	DSS
	02. Normaliser les données à l'échelon de la Sécurité sociale	A1-014	Actualiser et compléter les travaux sur le Dicodo et développer son utilisation au sein des caisses	2023	GIP MDS
		A1-015	Définir la trajectoire de dé commissionnement des référentiels des organismes en doublon	2025	A définir
		A1-016	Formaliser les rôles et responsabilités des OSS dans le cycle de vie des données	2023	A définir
		A1-017	Définir une stratégie data commune se déclinant en une charte DSS	2025	A définir
	03. Mettre en place un système organisé d'administration de la qualité des données	A1-018	Elaborer et mettre en œuvre les processus de mise en qualité des données partagées	2023	DSS

Thématiques	Orientations Stratégiques	N°	Actions	Horizon temporel	Chefs de file
Dispositif d'échanges de données	01. Echanges sortants: Développer une offre de service API « Sécu » et instaurer sa gouvernance	A1-019	Mettre en place une gouvernance centralisée de l'API sécu	2023	CNAV
		A1-020	Etoffer l'offre de service et alimenter/ouvrir les flux API	2025	CNAV
		A1-021	Décliner l'API Sécu dans chaque branche	2023	OSS
	02. Echanges entrants: Organiser les échanges entrants de données avec les autres sphères publiques	A1-022	Définir / normaliser les modalités d'échanges avec les acteurs étatiques	2025	CNAF
		A1-023	Accroître les capacités d'échanges avec la sphère médico-sociale	2025	CNAM
Valorisation des données cœurs de métier	01. Faciliter le partage, la valorisation et l'ouverture des données de la Sécurité sociale	A1-024	Proposer des indicateurs (décisionnels) communs en interne et en externe issus de la valorisation des principaux référentiels	2025	CNAV
		A1-025	Organiser l'ouverture des données en libre accès auprès d'acteurs externes et des particuliers (open-data)	2025	CNAV
		A1-026	Mettre en œuvre des actions de sensibilisation aux enjeux de la circulation de la donnée auprès des acteurs métier	2023	CNAV
	02. Etablir un cadre commun facilitant la convergence des initiatives big data	A1-027	Définir des cas d'usage Big data prioritaires et partage de bonnes pratiques	2023	ACOSS
		A1-028	Lancer des projets tests en commun sur les cas d'usage prioritaires	2023	ACOSS
		A1-029	Sécuriser le développement du Big data en intégrant les problématiques éthiques et juridiques	2023	ACOSS
		A1-030	<i>Etudier la possibilité de faire converger les socles techniques sur le traitement de la data</i>	2023	ACOSS

6.3. Axe 2 - Transformation numérique de la relation à l'utilisateur

Axe 2 - Transformation numérique de la relation à l'utilisateur					
Thématiques	Orientations Stratégiques	N°	Actions	Horizon temporel	Chefs de file
Stratégie Portail	01. Améliorer l'expérience usager sur les portails de la Sécurité Sociale	A2-001	Développer l'écoute usager	2023	CNAF
		A2-002	Mesurer la qualité des interfaces en continu	2023	CNAF
		A2-003	Contribuer à la diffusion des bonnes pratiques de « l'UX design » en complémentarité avec les actions conduites par le Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP) et la DINUM (dont généralisation du mobile first)	2023	CNAF
		A2-004	Veiller à l'application d'une démarche de design associant les usagers lors de la refonte ou la création de toute nouvelle interface publique	2023	CNAF
	02. Améliorer l'accessibilité des services proposés aux usagers	A2-005	Rendre accessibles l'ensemble des services numériques de la Sécurité sociale	2027	OSS
		A2-006	Sensibiliser et former à l'accessibilité les équipes en charge de la conception des services numériques et des interfaces publiques	2023	CNAF
		A2-007	Mutualiser l'accès aux compétences rares pour mettre en œuvre les bonnes pratiques permettant de lutter contre l'inaccessibilité des démarches.	2023	CNAF
		A2-008	Intégrer dès la conception des nouveaux services les contraintes d'accessibilité documentées dans un charte de bonne pratique	2023	CNAF
		A2-009	Mutualiser le recours aux marchés d'audit RGAA proposés par l'état ou au sein de la Sécurité Sociale	2025	CNAF
		A2-010	Améliorer les moyens de contact sur l'ensemble des portails de la Sécurité Sociale à l'ensemble des usagers	2025	CNAF

Thématiques	Orientations Stratégiques	N°	Actions	Horizon temporel	Chefs de file
Relation à l'utilisateur	01. Mettre en place des parcours usagers homogènes et interbranches	A2-011	Poursuivre sur le plan SI le déploiement des parcours prioritaires (séparation, décès et naissance) en améliorant leur visibilité	2025	CNAF
		A2-012	Étoffer l'offre de service avec d'autres événements de vie	2025	CNAF
		A2-013	Définir une segmentation des usagers/clients et développer les capacités SI d'analyse marketing (personae)	2023	CNAF
		A2-014	Mettre en place un « système de design » commun de la sécurité sociale, incluant l'identité de chacune des OSS, pour assurer des parcours plus homogènes d'une branche à une autre	2027	CNAF
	02. Mettre en place des outils sécurisés d'échange entre les acteurs des administrations sociales de proximité	A2-015	Accompagner la structuration des échanges numériques entre les acteurs locaux de la sphère sociale	2025	CNAF
		A2-016	Cadrer les outils SI que la Sécurité Sociale pourrait mettre à disposition dans les Maisons France Services	2027	CNAF
	03. Développer l'offre du Portail Numérique des Droits Sociaux (mesdroitssociaux.gouv.fr)	A2-017	Promouvoir davantage le PNDS auprès des réseaux et des partenaires d'accueil	2023	DSS et MSA
		A2-018	Réaliser une campagne de communication nationale pour l'utilisation du PNDS	2023	DSS et MSA
		A2-019	Assurer la compatibilité native entre le PNDS et les OSS des services applicatifs exposés (API) et définir la trajectoire d'alignement	2025	DSS et MSA
		A2-020	Développer les simulations de droits sur le PNDS y compris sur les aides locales	2025	DSS et MSA
		A2-021	Faire du simulateur du PNDS le simulateur de référence de la Sécurité Sociale	2027	DSS et MSA
		A2-022	Enrichir les informations affichées par le PNDS pour l'ensemble des usagers	2025	DSS et MSA
		A2-023	Elargir l'offre de services proposés par le PNDS	2025	DSS et MSA
		A2-024	Systématiser la redirection vers les démarches	2025	DSS et MSA

6.4. Axe 3 - Modernisation des outils des agents

Axe 3 – Modernisation des outils des agents					
Thématiques	Orientations Stratégiques	N°	Actions	Horizon temporel	Chefs de file
Environnement de travail	01. Faire converger le socle technique de l'environnement de travail	A3-001	Mener des réflexions sur un socle technique commun	2023	CNAM
		A3-002	Assurer l'interopérabilité des environnements de travail avec un focus particulier sur les CGSS les caisses locales interbranches en métropole et les Maisons France Services.	2027	CNAM
		A3-003	Harmoniser l'ergonomie des interfaces des applications interbranches à destination des agents	2027	CNAM
		A3-004	Élaborer des offres de service communes de poste de travail	2027	CNAM
	02. Doter les utilisateurs d'un environnement numérique ergonomique et collaboratif	A3-005	Partager des bonnes pratiques sur les modalités de travail de demain - incluant les situations de mobilité	2023	CNAM
		A3-006	Lancer une étude d'impacts commune sur l'application des nouvelles directives de l'Etat	2023	CNAM
		A3-007	Partager des solutions collaboratives communes en intégrant les nouvelles directives de l'Etat	2027	CNAM
SI fonctions support	01. Rationaliser les SIRH de la sécurité sociale	A3-008	Opérer un suivi régulier des progrès en matière de mutualisation et de convergence des solutions techniques des SI RH des caisses	2023-2027	DSS
	02. Mutualiser le SI budgétaro comptable	A3-009	Encourager les démarches de convergence en cours, sur la base du volontariat des Organismes de Sécurité Sociale	2023	CNAV
		A3-010	Sécuriser les conditions juridiques de la mutualisation	2023	CNAV
		A3-011	Mieux connaître les besoins métier pour s'assurer de la pertinence de la solution mutualisée	2023	CNAV
		A3-012	Les caisses qui ont des projets d'investissement dans leurs SIBC devront prendre en compte dans leurs études de cadrage et d'opportunité l'offre mutualisée	2024	CNAV
	03. Poursuivre la mutualisation de l'éditique	A3-013	Rechercher de nouveaux volumes à intégrer dans CEREUS	2023	CNAM
		A3-014	Prioriser tous les flux éditiques sur la filière industrielle	2025	CNAM
		A3-015	Proscrire les investissements matériels par les OSS et évolution de la filière semi industrielle	2025	CNAM
SI cœur de métier	01. Poursuivre les évolutions des SI cœur de métier en capitalisant sur les retours d'expérience des refontes entreprises	A3-016	Partager les différentes démarches de refonte applicative poursuivies dans les différentes caisses.	2023	CNAF
		A3-017	Suivre les refontes dans le cadre des SDSI	2023	OSS

6.5. Axe 4 – Transformation de la fonction SI

Axe 4 - Transformation de la fonction SI					
Thématiques	Orientations Stratégiques	N°	Actions	Horizon temporel	Chefs de file
Valorisation des compétences & attractivité	01. Développer l'attractivité de la filière SI de la Sécurité Sociale et la fidélisation des talents	A4-001	Partager les démarches GEPPM sur le champ des métiers du numérique	2023	UCANSS
		A4-002	Créer et animer des communautés technologiques et métiers	2023	UCANSS
		A4-003	Échanger et partager les stratégies de recrutement sur les profils SI	2023	UCANSS
		A4-004	Définir un plan de formation commun sur les compétences cibles	2023	UCANSS
		A4-005	Développer la marque employeur de la Sécurité sociale et de chacune des branches	2023	UCANSS
		A4-006	Partager les outils de la mobilité et du recrutement	2023	UCANSS
		A4-007	Faire converger des référentiels et des outils GEPPM	2025	UCANSS
		A4-008	Développer des viviers de compétences sur des solutions technologiques rares	2025	UCANSS
		A4-009	Développer des filières professionnelles pour fidéliser les profils IT rares	2025	UCANSS
Optimisation des achats SI	01. Développer les achats informatiques communs, par une collaboration renforcée entre les DSI et l'UCANSS	A4-010	Renforcer la collaboration entre les directions des SI des caisses et l'Ucanss	2023	DSS et UCANSS
		A4-011	Identifier les périmètres prioritaires à fort potentiel sur lesquels mutualiser les achats pour mutualiser certains marchés ciblés	2023	DSS et UCANSS
		A4-012	Partager les connaissances sur les principaux fournisseurs et leurs solutions	2025	DSS et UCANSS
		A4-013	Regrouper des prestations intellectuelles sur certaines périmètres externalisés	2025	DSS et UCANSS
	02. Améliorer le pilotage des prestations	A4-014	Echanger les bonnes pratiques sur le pilotage des prestations et l'outillage possible	2023	CNAM
		A4-015	Développer les méthodes de mesure de la qualité des prestations	2025	CNAM
Pilotage économique SI	01. Déployer le modèle de coût SI « Sécu	A4-016	Achever le déploiement de tous les OSS vers le modèle Cigref	2025	MSA
		A4-017	Réaliser des benchmarkings internes et externes	2023	MSA

6.6. Axe 5 – Modernisation et résilience des capacités technologiques

Axe 5 - Modernisation et Résilience des capacités technologiques					
Thématiques	Orientations Stratégiques	N°	Actions	Horizon temporel	Chefs de file
Souveraineté numérique & résilience	01. Mettre en place un cloud « sécu »	A5-017	Lancer une étude détaillée permettant de préciser la cible d'une offre cloud mutualisée pour la Sécurité Sociale	2023	ACOSS
		A5-018	Mettre en place une offre d'infrastructure commune répondant aux exigences de résilience, d'agilité (services managés cloud) et d'optimisation des coûts	2023	ACOSS
		A5-019	Mettre en place une gouvernance de l'offre cloud sécu	2025	ACOSS
	02. Préparer la transition vers les nouvelles offres cloud	A5-020	Préparer le modèle opérationnel cible et la phase de transition vers l'offre cloud « Sécu »	2023	ACOSS
		A5-021	Etablir une feuille de route sur la rationalisation des centres d'hébergement des entités de la Sécurité Sociale	2023	ACOSS
Cybersécurité	01. Renforcer les compétences et capacités nécessaires à la cybersécurité de la sphère sociale	A5-022	Créer un CERT de la Sphère Sécurité Sociale	2022	CNAM
		A5-023	Mettre en place une gouvernance cyber sécurité interbranches	2023	HFDS
		A5-024	Formaliser des normes communes de cyber sécurité	2024	HFDS
		A5-025	Intégrer les changements de réglementation OSE dans les OSS	2023	HFDS
		A5-026	Mutualiser les moyens pour sensibiliser l'ensemble des agents de la Sécurité sociale aux problématiques	2023	CNAM
		A5-027	Définir les chaines d'alertes en réponse à des risques d'attaques systémiques	2023	HFDS
Numérique Responsable	01. Réduire l'impact environnemental du SI de la Sécurité sociale	A5-028	Sensibiliser, informer, former les collaborateurs de la DSI et l'ensemble des utilisateurs au numérique responsable	2023	UCANSS
		A5-029	Mettre en place, progressivement, une mesure de l'impact environnemental du numérique	2027	CNAV
		A5-030	Intégrer la dimension environnementale dans les phases de conception des services numériques et des infrastructures physiques et logicielles qui les supportent	2025	MSA
		A5-031	Identifier et mettre en œuvre toutes les possibilités d'optimisation environnementale au sein de l'existant et dans les nouveaux projets	2027	UCANSS