

Audit de l'efficacité du processus dans le traitement des recours

Office fédéral des assurances sociales

L'essentiel en bref

En Suisse, le recours des assurances sociales contre l'auteur du dommage en cas d'invalidité ou de décès fait l'objet d'une procédure uniforme. Le recours de l'assurance-vieillesse et survivants (AVS) et de l'assurance-invalidité (AI) auprès des tiers responsables est exercé, avec la collaboration des caisses de compensation et des offices AI, par huit services régionaux de recours, la Suva et l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS).

Près de 6000 cas de recours ont été signalés au cours de l'exercice 2020. Les huit services de recours et celui de l'OFAS ont ainsi pu recouvrer 42,5 millions de francs.

Le projet e-recours a été lancé par l'OFAS en 2017. Dès le début, des erreurs de planification et des contraintes budgétaires ont entraîné des réductions du champ d'application du système. Début 2022, l'OFAS prévoit de remplacer le système de gestion des cas par un nouveau système de recours, un « Minimal Viable Product » (MVP), soit une solution minimale. Initialement, il était prévu de remplacer tous les services de recours susmentionnés par e-recours en deux étapes (une solution minimale, puis une solution web). En août 2021, l'OFAS a décidé de renoncer totalement à cette dernière et de proposer le MVP non plus comme une solution intermédiaire, mais comme une solution à plus long terme pour les services de recours.

Selon l'OFAS, le budget pour le développement et la maintenance du MVP s'élève à quelque 3,6 millions de francs.

Avec le nouveau système de recours prévu, une étape dans la numérisation est franchie, malgré une taille réduite. La direction du projet a identifié tous les clients, partenaires, produits et prestations potentiels. Les acteurs ont été segmentés par l'OFAS, qui a pris en considération les besoins des utilisateurs au moyen de méthodes de projet agiles.

Le potentiel d'amélioration de l'efficacité n'est pas encore pleinement exploité

Pour évaluer la réalisation des objectifs de la stratégie de transformation numérique, l'OFAS doit définir des indicateurs de performance (*Key Performance Indicators*, KPI) et les mesurer régulièrement. L'OFAS n'a pas défini de critère de réussite du point de vue des clients et des utilisateurs, ni de KPI relatif aux processus de recours.

Le concept de formation montre que des connaissances informatiques de base font défaut au sein des services de recours et que les collaborateurs doivent être formés. Les supports de formation doivent encore être finalisés.

L'OFAS n'a pas suffisamment tenu compte du potentiel qu'offre le traitement de grandes quantités de données à l'aide de procédés analytiques ou de l'intelligence artificielle. L'efficacité et l'efficacité des services de recours en matière de service client et de gestion des dossiers pourraient ainsi être améliorées à l'avenir.

Dépendance risquée

En raison de la dotation de l'équipe de projet, l'OFAS a besoin d'un soutien externe, notamment pour le développement de l'application et de ses interfaces. L'OFAS est devenue dépendante d'un fournisseur externe et devrait envisager de renforcer son autonomie tout en tenant compte de considérations économiques.

Le cumul des rôles assumés par une personne-clé ne permet pas d'assurer l'indépendance sur les plans de la gestion des risques et du contrôle de qualité. Par conséquent, l'OFAS devrait adapter la gouvernance du projet de manière à garantir l'indépendance de ces fonctions essentielles. Le concept d'exploitation est en bonne voie.

Les conditions-cadres compliquent la mise en œuvre de la numérisation

Des erreurs d'estimation financière ont été commises tant dans la planification détaillée que dans la budgétisation, entraînant un dépassement budgétaire. Le champ d'application du projet a dû être modifié à plusieurs reprises. Lors de l'introduction future de la solution web, il convient de procéder à une estimation minutieuse des coûts et de l'étendue des dépenses.

Les éléments de données structurées récoltées dans le cadre des échanges ainsi que les métadonnées fournies peuvent être développés. L'OFAS doit poursuivre ses efforts pour améliorer l'échange de données entre les acteurs impliqués et ainsi faire progresser l'automatisation du côté des destinataires et dans le contexte global.

Les services de recours sont autonomes dans le choix de leurs systèmes d'information. L'absence de bases légales empêche l'OFAS d'appliquer des systèmes d'information uniformes. L'office devrait envisager d'adapter les bases légales.

Texte original en allemand