



**issa**

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION  
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE  
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

# Bonnes pratiques en sécurité sociale

Bonne pratique implémentée depuis: 2004

---

## **Système d'information pour la gestion de l'assurance sociale (SIMIS)**

Une pratique de l'Organisation générale de l'assurance sociale

**Organisation générale de l'assurance sociale**  
Arabie saoudite

## **Résumé**

*L'Organisation générale de l'assurance sociale (General Organization for Social Insurance (GOSI)) est l'organisme public saoudien chargé d'administrer les régimes d'assurance sociale des salariés. La GOSI fonctionnait antérieurement avec des systèmes informatiques conçus vingt ans plus tôt. En raison de problèmes au niveau de la fourniture de ses services, d'une hausse des dépenses administratives, de difficultés croissantes pour opérer des changements relativement mineurs dans le système de TI et des futures modifications des régimes d'assurance sociale prévues par la loi, la GOSI a décidé d'introduire un nouveau système basé sur les dernières technologies, capable de résoudre les problèmes susmentionnés. Ce nouveau système d'information pour la gestion de l'assurance sociale, dénommé SIMIS (Social Insurance and Management Information System), est un progiciel de gestion intégrée adapté aux besoins de la GOSI. Il a été développé en interne pour administrer les régimes d'assurance sociale auxquels sont affiliés les travailleurs saoudiens à travers leur employeur respectif. Il s'agit des régimes de l'assurance des risques professionnels (en vue d'une prise en charge hospitalière et du versement des prestations correspondantes), et des assurances vieillesse, invalidité et veuvage, régies et administrées conformément à la législation en vigueur. Le SIMIS constitue également un outil pour les diverses fonctions administratives de la GOSI: gestion des placements mobiliers et immobiliers, gestion des ressources humaines, etc. Grâce au SIMIS, la GOSI améliore la qualité de ses services et son efficacité administrative, notamment en parvenant à un ratio plus équilibré entre les recettes des cotisations et les coûts administratifs.*

### **CRITÈRE 1:**

#### **Quel(le) était le problème/la question/le défi que la bonne pratique a permis de résoudre/relever?**

Depuis l'introduction de l'ancien système de TI il y a une vingtaine d'années, le royaume saoudien a enregistré une croissance démographique importante. En conséquence, le nombre de bénéficiaires de la GOSI s'est accru, tandis que l'institution connaissait une expansion géographique. Face à cette évolution, accompagnée de problèmes au niveau de la fourniture des services, d'une hausse des dépenses administratives, de défaillances en termes de gestion et de difficultés croissantes pour adapter le système aux quelques changements requis par la loi, la GOSI a dû introduire un nouveau système de TI basé sur les technologies les plus modernes, capable de résoudre ces problèmes.

### **CRITÈRE 2:**

#### **Quels étaient les principaux objectifs et les résultats attendus?**

Le développement du SIMIS (*Social Insurance and Management Information System*) a

répondu à la nécessité d'améliorer l'efficacité organisationnelle de la GOSI, de garantir la fourniture de ses services à ses parties prenantes, de renforcer leur qualité et de faciliter l'élaboration de plans stratégiques pour les années à venir. Comme n'importe quel progiciel de gestion intégrée, le SIMIS recouvre les principales fonctions de l'institution: les risques professionnels (en vue d'une prise en charge hospitalière et du versement des prestations correspondantes) et les pensions (de vieillesse et d'invalidité), régies et administrées conformément à la législation en vigueur. Le SIMIS constitue également un outil pour les diverses fonctions administratives de la GOSI: gestion des placements mobiliers et immobiliers, gestion des ressources humaines, etc.

L'introduction du SIMIS a également permis d'atteindre les objectifs suivants:

- suppression des tâches dupliquées;
- substitution des documents papier par des documents électroniques;
- introduction de systèmes électroniques de contrôle;
- automatisation des processus de travail et mise en place de flux de travaux électroniques;
- utilisation de services publics tels que l'Internet;
- amélioration des fonctions existantes grâce à l'introduction de nouvelles normes (par exemple, dans le système financier);
- possibilité d'obtenir en temps voulu des données et des rapports plus précis;
- possibilité de communiquer électroniquement avec des entités externes.

### **CRITÈRE 3:**

#### **Quelle a été l'approche ou la stratégie innovante suivie pour atteindre les objectifs?**

Pour chacun des sous-systèmes du SIMIS nous avons réalisé une étude stratégique des systèmes d'information en tenant compte des spécifications des systèmes les plus récents. Nous avons appliqué les principes de réingénierie des processus de gestion aux processus métiers de la GOSI.

Voici quelques exemples:

- Afin d'éliminer les tâches dupliquées, nous avons établi une interface entre les systèmes Achats, Gestion des stocks et Comptabilité. Avant l'introduction du SIMIS, la GOSI ne disposait d'aucun système de gestion des achats. Les utilisateurs du système de gestion des stocks devaient donc saisir manuellement les informations correspondant aux nouvelles acquisitions et les utilisateurs du système comptable faisaient la même chose au moment du traitement de la facture. À cet effet, les deux services (gestion des stocks et comptabilité) recevaient une copie papier du bon de commande. Depuis l'introduction du SIMIS, tous les bons de commande sont saisis dans la base de données. De ce fait, les utilisateurs du

système de gestion des stocks n'ont qu'à entrer le nombre d'articles reçus pour que cette information s'affiche automatiquement sur l'écran de facturation du système comptable.

- Nous avons évolué vers une dématérialisation des documents et instauré un système électronique de contrôle pour la gestion des demandes d'emploi et de bourse. Avant l'introduction du SIMIS, nous recevions des demandes en format papier de citoyens saoudiens provenant de toutes les régions du royaume. Ces demandes étaient vérifiées manuellement afin de ne garder que celles des candidats remplissant les critères correspondants. Depuis l'introduction du SIMIS, les demandes d'emploi et de bourse s'effectuent sur Internet, ce qui permet d'opérer un certain filtrage au moment du remplissage du formulaire correspondant. Les candidats devant saisir leur numéro national d'identité, le système peut vérifier immédiatement leur admissibilité en fonction de critères comme l'âge, le sexe ou le niveau d'études. Ces informations sont accessibles à travers le système public de partage électronique de données entre organismes publics.
- Depuis l'introduction du SIMIS, les frais généraux de communication entre le Conseil médical et le Service des prestations ont diminué suite à l'automatisation des processus de travail et la mise en place de flux de travaux électroniques. Auparavant, les assurés devaient se rendre dans plusieurs services pour le traitement manuel de leurs demandes, ce qui prenait du temps. Grâce au SIMIS, les demandes des assurés sont désormais transférées automatiquement d'un service à l'autre sans qu'ils aient à s'en occuper.
- Nous avons amélioré les fonctions existantes en introduisant de nouvelles normes. Ainsi, notre système financier s'est assoupli en évoluant de la comptabilité de caisse à la comptabilité d'engagement. La comptabilité d'engagement fait ressortir le solde des comptes échus et des comptes réels pour les recettes comme pour les dépenses.
- Nous avons désormais accès en temps voulu à des données et à des rapports plus précis: Le temps requis pour générer des rapports financiers détaillés à la fin de chaque exercice financier est passé de plusieurs mois à quelques minutes. Grâce au SIMIS, la GOSI dispose désormais d'une série de rapports lui permettant de détecter d'éventuelles fraudes dans le domaine de l'assurance des risques professionnels ou de repérer des besoins en matière de prévention et de soins. Ces rapports recensent notamment les cas suivants:
  - le nombre d'accidents du travail déclaré pour un assuré dépasse largement la moyenne établie pour sa branche d'activité;
  - un assuré déclare un grand nombre d'accidents du travail peu de temps après son affiliation à la GOSI;
  - plusieurs salariés d'un même établissement déclarent le même type d'accidents du travail, ce qui indique que les procédures de sécurité de la profession concernée doivent être renforcées;
  - un grand nombre de victimes d'accidents du travail souffrent de

complications, voire d'une aggravation de leur état de santé, après avoir été traitées en milieu hospitalier, ce qui prouve que leur prise en charge médicale n'a pas été efficace.

- Réconciliation comptable: grâce à la communication électronique que la GOSI peut établir avec des entités externes, le processus de réconciliation comptable est désormais automatique. Ce processus s'effectue maintenant en quelques minutes et avec une grande précision, alors qu'auparavant il prenait plusieurs jours (parfois entre 15 et 20 jours de travail).

Pour le développement et la mise en oeuvre du SIMIS, la GOSI a fait appel aux technologies les plus modernes telles que le Développement par composant logiciel et la Méthode de développement itératif. Ces technologies sont basées sur les principes de modélisation et conception orientées objet, conformément aux modèles de développement classés au niveau cinq du référentiel de critères SEI-CMM, et sur l'architecture n-tiers de la plate-forme J2EE. Grâce à ces technologies hautement sophistiquées, SIMIS offre une extensibilité et une portabilité sans égal.

Mise en valeur des ressources humaines: la GOSI investit constamment dans le capital humain. Elle finance des séjours à l'étranger pour ses employés afin qu'ils acquièrent les connaissances et l'expérience nécessaires en matière de TI et dans d'autres domaines.

## **CRITÈRE 4:**

### **Les ressources et moyens ont-ils été utilisés de façon optimale pour mettre en œuvre la pratique en question?**

- La GOSI a recruté du personnel qualifié et l'a formé aux technologies mises en œuvre dans le cadre du projet SIMIS. Ces employés sont ceux qui sont actuellement chargés du fonctionnement et de la maintenance du SIMIS. Par ailleurs, la GOSI a organisé des réunions d'information et des séances de formation pour tous les utilisateurs finaux à tous les niveaux, afin qu'ils connaissent les caractéristiques du SIMIS et sachent l'utiliser. Ces activités ont été efficaces, puisque les utilisateurs ont pu constater les avantages du nouveau système pour leur travail (simplification et accélération des processus).
- Dans toute organisation, les données constituent les ressources les plus précieuses. Dans le cadre de la mise en œuvre du SIMIS, la GOSI a procédé à la migration des données de son ancienne base ADABAS, créée 30 ans plus tôt, vers une base de données ORACLE. À cet effet, elle a utilisé un modèle orienté exécution, conformément aux recommandations émanant d'une étude expérimentale détaillée. La migration des données d'une base à l'autre s'est effectuée en deux étapes: d'abord la préparation des données, puis la migration elle-même. Le processus de migration a ensuite été validé au moyen d'une série de tests: test unitaire, test fonctionnel et test de réception. Après la migration effective des données vers la

base ORACLE, il ne restait plus qu'à compléter les champs sur lesquels des informations manquaient.

## **CRITÈRE 5:**

### **Quels sont les impacts/résultats obtenus jusqu'à présent?**

- Toutes les activités (principales et annexes) de la GOSI sont désormais gérées dans un cadre unifié et intégré (le SIMIS); cela a permis à la GOSI d'intégrer ses différents processus et systèmes.
- Le volume de papier utilisé s'est réduit de près de 80 pour cent, grâce à l'automatisation des processus.
- Le temps de cycle des processus a fortement diminué (simplification des tâches, systèmes de flux de travaux et de gestion des documents): le temps de cycle des transactions a diminué d'environ 90 pour cent.
- Les procédures de contrôle ont été considérablement renforcées (plus de 90 pour cent) grâce à l'intégration de tous les systèmes de la GOSI.
- Les coûts ont baissé grâce à l'utilisation des e-services. Les ressources de la GOSI libérées grâce aux e-services sont réorientées vers le cœur de métier de la GOSI.
- Grâce à la conception souple du SIMIS, la GOSI est en mesure d'offrir à ses clients un guichet unique de services.
- La GOSI dispose désormais d'outils prévisionnels performants (grâce à l'entreposage de données).
- Les clients de la GOSI sont plus satisfaits.
- Les données utilisées sont plus fiables.
- Gestion à distance: grâce au SIMIS, la GOSI peut appliquer des méthodes de gestion à distance (elle compte une agence centrale et 21 agences régionales dans tout le royaume). La gestion à distance est facilitée par l'utilisation d'un moteur de flux de travaux et d'un système de gestion de documents.

## **CRITÈRE 6:**

### **Quels sont les enseignements qui ont été tirés de l'application de la bonne pratique?**

- Il est nécessaire de compter sur le soutien permanent du personnel d'encadrement pour assurer une continuité au niveau des processus logiciels. Pour cela, ce personnel doit au préalable recevoir l'information et la formation adéquates.
- Le projet doit être géré de façon méthodique pour aboutir.
- Il convient dans la mesure du possible de suivre une stratégie.
- Il est très important de procéder à des consultations pendant la mise en oeuvre du projet afin de garantir la qualité des actifs.

- Il est très important d'établir un processus de gestion du changement au début du projet.
- Il est très important que le projet soit conçu de façon flexible et extensible.
- Le fait de disposer des documents appropriés a un impact significatif sur la maintenance du système. Il convient de mettre en place une stratégie méthodique pour fournir des documents de qualité relatifs à tous les aspects du projet.
- Afin de délivrer des produits de qualité, il est nécessaire de planifier des tests de façon adéquate et efficace. Ces tests doivent débiter au cours des toutes premières étapes du projet. Il ne faut pas attendre la fin du projet pour les réaliser, car cela entraîne une hausse des coûts de maintenance.

## **CRITÈRE 7:**

### **Dans quelle mesure votre bonne pratique se prête-t-elle à une reproduction par d'autres institutions de sécurité sociale?**

Le principe du SIMIS et tous les concepts sous-jacents peuvent s'appliquer dans n'importe quelle institution de taille moyenne ou grande. Il convient au préalable d'examiner les coûts et les avantages d'un tel système, et ce dans une perspective de long terme. Dans le cas du SIMIS, la GOSI a réalisé une étude stratégique avant sa mise en œuvre afin de déterminer ses avantages réels.