



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 mise en œuvre depuis: 2017

Services mobiles de sécurité sociale

Organisation de la sécurité sociale d'Iran
République islamique d'Iran

Résumé

L'Organisation de la sécurité sociale d'Iran (Iranian Social Security Organization – SSO) utilise les infrastructures mobiles de l'opérateur Rightel pour offrir des services complets et sécurisés. Les services liés aux assurances, aux soins de santé et aux questions financières peuvent être assurés en utilisant une carte SIM au moyen de technologies telles que la communication en champ proche (NFC), les données de service supplémentaires non structurées (USSD), les services mobiles par satellite (MSS) et l'identifiant mobile. Cette bonne pratique s'intéresse à l'expérience de la SSO en ce qui concerne la prestation hors ligne de services de soins de santé, les services aux citoyens et le club de fidélité des affiliés, les paiements mobiles, les signatures électroniques mobiles ainsi que la mise à disposition de réseaux virtuels privés mobiles (MPVN) pour les assurés, les employeurs, les retraités, les patients et le personnel.

Problème ou défi

Quel problème ou défi votre bonne pratique devait-elle permettre de résoudre ou de relever? Veuillez fournir une brève description.

Même si les e-services se déploient progressivement dans toute la SSO, certains des services offerts ne sont pas complets car ils n'ont pas de base commune. Parallèlement aux e-services, plusieurs documents mettant l'accent sur la garantie de la sécurité et de l'authenticité des contenus ont été publiés.

L'une des principales stratégies de la SSO consiste à utiliser des cartes SIM et les services mobiles de l'infrastructure de Rightel. Dans cette perspective, l'organisation avait principalement pour objectif de proposer les services suivants:

- services de soins de santé hors ligne (prescriptions électroniques);
- services aux citoyens;
- club de fidélité pour les retraités et le personnel;
- paiements mobiles avec les technologies NFC et USSD;
- signature électronique mobile;
- identification des assurés et du personnel au moyen d'identifiants mobiles;
- mise en place d'un MPVN.

Relever le défi

Quels étaient les principaux objectifs du projet ou de la stratégie mis en œuvre pour résoudre le problème ou relever le défi? Veuillez énumérer et décrire brièvement les principaux éléments de ce projet ou de cette stratégie en mettant plus particulièrement l'accent sur ses aspects innovants et ses effets attendus ou visés.

Une carte SIM a été instaurée pour offrir des services de sécurité sociale complets ainsi qu'un accès hors ligne aux informations. Dans les cartes SIM de nouvelle génération, l'accès à l'élément sécurisé de la carte bénéficie d'un niveau de sécurité élevé. C'est pourquoi nous avons veillé à fournir tous les services aux assurés par l'intermédiaire de cartes SIM.

L'utilisation des infrastructures mobiles a permis notamment de se servir des nouveaux services de télécommunication pour identifier les assurés, de recourir aux signatures électroniques ainsi que d'informer et d'envoyer des retours d'information.

Dans un premier temps, les dossiers médicaux des personnes étaient enregistrés sur les cartes SIM, en plus des coordonnées personnelles et des données d'identification. Une fois l'e-prescription délivrée, les données étaient sauvegardées aussi bien dans le centre de données de la SSO que dans la carte SIM personnelle du patient. Par conséquent, les données étaient disponibles dans n'importe quelle situation, même sans connexion, et les soins médicaux pouvaient être apportés si besoin.

La carte SIM ou la carte à puce peut être utilisée pour offrir aux retraités et au personnel des services de citoyenneté ainsi que des avantages du club fidélité, comme des tickets de bus et de métro, des paiements à tempérament, des crédits d'escompte, un portefeuille et un crédit financier.

Un autre service proposé aux affiliés de la SSO est le paiement mobile grâce à l'infrastructure de l'opérateur, qui utilise les technologies NFC et USSD. Avec le mode de paiement par NFC, il est possible d'effectuer des achats et des paiements en utilisant la norme de la banque centrale et la méthode du jeton d'authentification.

La SSO propose également un service de paiement par USSD ainsi qu'un portefeuille électronique, qui est utilisé pour le paiement des services à court terme des assurés, les indemnisations diverses et le paiement des médecins et d'autres frais redevables aux centres de santé.

En outre, la signature électronique peut également être utilisée via la technologie MSS de la carte SIM et du téléphone portable. Il est possible d'enregistrer le code privé des personnes sur la carte SIM et d'y encoder une signature. En collaboration avec la société Rightel, la SSO a mis en place les infrastructures nécessaires. La possibilité d'inscrire une signature mobile est quant à elle intégrée aux logiciels, notamment pour le paiement regroupé. Cette méthode garantit un niveau de sécurité élevé et permet aux cadres supérieurs d'accéder aux documents et de les signer à distance.

La SSO utilise également des cartes SIM pour assurer la communication au sein de son personnel. Tous les membres du personnel font partie d'un réseau organisationnel. Les conversations et Internet permettent de planifier les crédits d'escompte dans ce réseau, ce qui entraîne des gains de coût considérables.

Objectifs à atteindre

Quels objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs ou indicateurs clés de performance avaient été définis pour le projet ou la stratégie? Veuillez les décrire brièvement.

- Possibilité d'offrir des services hors ligne.
- Augmentation du niveau de sécurité des données et développement d'une sécurité supplémentaire pour les paiements et signatures électroniques.
- Nouvelle méthode pour identifier les individus (identifiant mobile).
- Authenticité des documents délivrés de manière électronique.

- Protection de l'identité, des dossiers médicaux et des données fiscales des affiliés.
- Possibilité pour les cadres supérieurs de signer par voie électronique.
- Protection de la confidentialité des dossiers médicaux.
- Amélioration de l'accessibilité du personnel.
- Réduction du nombre de séances et de réunions dans différents départements.
- Réduction des dépenses liées aux appels téléphoniques du personnel.
- Possibilité de gérer la communication des affiliés.

Evaluation des résultats

La bonne pratique a-t-elle été évaluée? Veuillez fournir des données sur l'impact et les résultats de la bonne pratique à partir d'une comparaison entre les objectifs visés et les résultats réellement obtenus, d'indicateurs avant-après et/ou d'autres types de statistiques ou indicateurs.

Etant donné que nous avons mis en place l'e-prescription avec succès et que les carnets médicaux ont été supprimés dans quelque 370 hôpitaux et centres médicaux de la SSO en mars 2017, l'identification des patients, la signature des prescriptions et la garantie de l'authenticité des contenus étaient indispensables pour le régime.

Le processus d'identification employé par la SSO pour fournir une assurance (à court et long terme) et des services médicaux (médecins et hôpitaux), qui est d'habitude réalisé en vérifiant la carte d'identité de la personne, peut engendrer des erreurs ou des cas de fraude. Les erreurs et fraudes à ce stade du processus peuvent mener à une répartition inéquitable des ressources des assurés y ayant droit ainsi qu'à des pertes financières pour l'organisation.

Vu l'importante quantité de documents circulant au sein de l'organisation, les documents critiques étaient auparavant signés à la main sur papier pour assurer la sécurité, tandis que les documents moins importants étaient enregistrés dans la base de données sans signature, en appliquant uniquement les instructions d'inscription ou de vérification. Avec les nouvelles approches reposant sur la carte SIM et le service de signature mobile, la connexion s'effectue au moyen d'un code privé (dans l'élément sécurisé de la carte SIM) et d'un code public provenant des canaux sécurisés de l'opérateur. Les documents et leur contenu sont signés par voie électronique. La diminution du papier utilisé, le niveau de sécurité élevé, la lutte contre la fraude et la possibilité pour les cadres supérieurs de signer les documents à distance figurent au nombre des implications et résultats de cette démarche.

Enseignements tirés

Veuillez, en vous appuyant sur l'expérience de votre organisation, citer trois facteurs au maximum qui, selon vous, sont indispensables à la reproduction de cette bonne pratique. Veuillez citer trois risques au maximum qui sont apparus/pourraient apparaître lors de la mise en œuvre de cette bonne pratique. Veuillez décrire brièvement ces facteurs et/ou ces risques.

Facteurs:

- Expansion de l'opérateur dans tout le pays, équipe de renforts et communication 24 heures sur 24 avec les affiliés.
- Canaux sécurisés de Rightel.
- Facilité d'utilisation des méthodes mobiles pour les affiliés.

Risques:

- Certains services mobiles ne sont pas adaptés pour les personnes âgées et les enfants.
- Dans les situations médicales urgentes, certaines procédures électroniques, en particulier celles qui dépendent d'un portable et d'une carte SIM individuels, ne sont pas applicables. Il faut donc envisager une solution parallèle pour remédier à ce risque.