

La numérisation de l'AVS s'avère coûteuse et inefficace

Contrôle fédéral des finances La digitalisation du 1^{er} pilier annoncée en fanfare ne tiendrait pas ses promesses, selon un rapport cinglant. Voici les trois problèmes principaux.

Arthur Grosjean Berne

La numérisation de l'AVS est-elle une bénédiction pour les assurés ou une usine à gaz qui engloutira des millions en pure perte? On peut légitimement se poser la question en lisant le rapport que vient de publier le Contrôle fédéral des finances (CDF). Selon ce dernier, la digitalisation va droit dans le mur tant que les problèmes de gouvernance et de communication ne seront pas réglés.

La nouvelle plateforme informatique du 1^{er} pilier promettait pourtant beaucoup. Elle devait dès 2028 simplifier la vie de millions d'assurés en offrant un accès facilité et immédiat à son compte AVS. Fini les piles de courriers, les PDF éparpillés et les démarches interminables pour connaître le montant de sa retraite. La conseillère fédérale Elisabeth Baume-Schneider se félicitait en septembre «d'une avancée majeure dans la stratégie informatique de la Confédération».

Une avancée majeure? Le rapport dévoilé ce mercredi par le Contrôle fédéral des finances douche méchamment cette communication euphorique. Quelles sont les graves lacunes de ce projet? En voici trois.

Une usine à gaz peu performante

Un des problèmes de base du 1^{er} pilier, c'est sa structure décentralisée particulièrement complexe. On y trouve au sommet l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS), qui assure le pilotage stratégique et la surveillance. Mais ceux qui font vraiment le travail d'exécution se trouvent dans les cantons. Et ils sont nombreux. On compte 26 caisses cantonales de compensation AVS, 49 caisses de compensation professionnelles, sans compter la Centrale de compensation, qui gère le registre des assurés et des rentes. Vous ajoutez à cela des conférences pour se coordonner et 30 fournisseurs informatiques pour le développement et l'exploitation.

Il en résulte une usine à gaz informatique et peu de standardisations. Le rapport cite l'exemple de l'introduction de la



Après les critiques du Contrôle fédéral des finances sur la numérisation du 1^{er} pilier et les dissensions à l'OFAS, la ministre chargée des assurances sociales, Elisabeth Baume-Schneider, pourra difficilement regarder ailleurs.

«Les désaccords entre les différents acteurs de l'AVS nuisent à la mise en place d'un système performant.»

Rapport du Contrôle fédéral des finances

13^e rente AVS, qui doit être implémentée sur... six systèmes informatiques différents. Le CDF se montre pessimiste sur la numérisation tant les différents acteurs ne se font pas confiance et collaborent mal. Les organes d'exécution accusent l'OFAS, sous prétexte de transformation numérique, de vouloir étendre son pouvoir sur l'exécution. Et l'OFAS accuse les premiers de multiplier les obstacles pour sauvegarder leur pré carré. Et cette guéguerre des structures nuit à l'efficacité

et l'économicité de la digitalisation future du 1^{er} pilier.

Un problème de gouvernance

Plus embarrassant pour la ministre Elisabeth Baume-Schneider, il n'y a pas seulement un problème entre la Confédération et les structures cantonales. Le CDF tape sur l'OFAS qui ne parle pas d'une seule voix. Autant la direction et le service informatique militent pour standardiser les pratiques mais sans toujours connaître les besoins de la base, autant les services spécialisés de l'OFAS préfèrent la décentralisation sans se préoccuper des économies d'échelle. D'où des tensions constantes.

Le constat global du CDF s'avère pessimiste. «Tant que persisteront ces déficits de structure et de communication au sein de l'OFAS ainsi qu'entre l'OFAS, les organes d'exécution et leurs conférences, la numérisation ne pourra pas progresser efficacement. Son développement sera erratique, coûteux et hétérogène,

avec à la clé, bien souvent, des erreurs d'investissements et un non-respect des normes.»

Manque de transparence des frais

Pour le CDF, les désaccords entre les différents acteurs de l'AVS nuisent à la mise en place d'un système performant pour la numérisation de l'AVS, qui devrait normalement «améliorer les prestations et diminuer les coûts». Le CDF demande qu'un processus de décision clair soit enfin défini. Une plus grande transparence des coûts permettrait aussi de repérer les frais administratifs et informatiques de chaque structure, et de corriger celles qui sont inefficaces.

À propos des frais administratifs, le CDF estime qu'un obstacle supplémentaire freine la numérisation. Les caisses de compensation perçoivent des recettes quand elles renseignent le public ou les employeurs sur les comptes AVS. Une mauvaise incitation économique à la digitalisation.