

ALAIN CONRATH, DIRECTEUR INFORMATIQUE DES MUTUALITÉS CHRÉTIENNES

"L'adieu à 30 ans d'informatique"

Depuis quelques jours, les Mutualités Chrétiennes (MC) ont tiré un trait sur 30 ans d'informatique. En effet, l'organisation a débranché son 'mainframe' BS2000 de Siemens au profit de serveurs HP. En s'alignant désormais sur trois grands standards: Unix, Oracle en 'cluster' et Java J2EE. Rencontre avec Alain Conrath et Erik Van Overloop, directeur et directeur adjoint de l'informatique.

MARC HUSQUINET

Nommés voici un peu plus de 2 ans à la direction de l'informatique des Mutualités Chrétiennes, Alain Conrath et Erik Van Overloop connaissent parfaitement la "maison" pour y avoir fait leur carrière. Ils allient donc idéalement compétences informatiques et maîtrise du métier.

Data News: Quel fut votre constat à votre arrivée?

Alain Conrath: A l'époque, nous avons constaté que le 'business' et l'IT ne se comprenaient plus, que leurs chemins s'écartaient. On a alors lancé un grand projet baptisé 'Collaborer' que l'on a décliné à 3 niveaux: l'opérationnel, le tactique et le stratégique. Avec des représentants de l'IT et du 'business' qui assurent la définition du planning, des priorités, de l'état d'avancement des projets, du suivi. Et avec des outils qui permettent non seulement à l'IT, ce qui était déjà le cas, mais aussi au 'business', de suivre l'évolution des projets informatiques.

DN: Quelle était la situation de l'informatique?

AC: Nous venions d'une informatique à base 'mainframe', très à la pointe à l'époque dans les années '70 puisqu'il s'agissait d'un système transactionnel, avec un Univac, puis un BS2000 de Siemens. Il faut savoir que l'on traite aujourd'hui plus d'un million de transactions par jour et 1 million de lignes de dépenses de soins de santé. L'infrastructure était basée sur Cobol et une base de données propriétaire. Au fil du temps, on a vu apparaître la bureautique, tandis que les MC ont opté pour l'acquisition de progiciels: Oracle Financials d'abord, puis pour la gestion du personnel et récemment le CRM avec eBusiness Suite d'Oracle pour permettre à nos employés, désormais des conseillers mutualistes, d'avoir une vue à 360° des clients.

La mutuelle a aussi connu d'importantes évolutions de son réseau puisque l'on devrait passer cette année de connexions ADSL reliées au réseau Bilan de Belgacom à une infrastructure MPLS à base Explore, ce qui offrira des possibilités d'ouverture vers la téléphonie et donc le VoIP et améliorera notre service aux membres dans le cadre d'une approche multi-canal. Nous procéderons à la migration mutualité par mutualité, avec des liaisons point à point entre mutualités.

Cela dit, les MC ont également un important volet B-to-B avec une connexion vers le réseau de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, où nous avons été pionniers, ainsi que plus récemment le réseau CareNet qui relie les professionnels de la santé. Dans un premier temps, entre les mutuelles et les hôpitaux, mais qui s'ouvrira bientôt aux prestataires individuels, et tout d'abord les infirmières dans le cadre d'un projet pilote, mais cette fois par le biais d'un portail.

Erik Van Overloop: Heureusement pour nous, les données sur le 'mainframe' étaient bien scindées des applications, ce qui nous a permis de réaliser une migration relativement bien automatisée tant des applications que des données en passant d'un Cobol Siemens à un Cobol MicroFocus, même s'il reste des morceaux de code Assembleur. On en a profité pour désigner des 'data owners' et des 'application owners' dans le 'business' pour la réalisation des tests.

DN: De grands choix stratégiques ont été posés?

AC: Voici 3 ans, notre plan informatique a défini des nouveaux standards: Unix comme système d'exploitation, Oracle pour la base de données et le serveur applicatif, et Java J2EE pour les développements. Avec un plan ambitieux de 'business reengineering'. Mais la courbe d'apprentissage de ces nouveaux concepts, associés notamment à la SOA, a pris plus de temps que prévu. En fait, nous avons livré notre première application SOA en février 2007. Vient ensuite le projet Refac de refonte du traitement des prestations de soins de santé en liaison avec les hôpitaux.

DN: L'abandon du 'mainframe' a constitué un chantier majeur?

AC: Nous avons débranché notre BS/2000 fin décembre dernier, ce qui a impliqué la migration de 5 à 6 millions de lignes Cobol et des tests sur une période

d'un an. Nous avons choisi des outils MicroFocus pour la migration. Dans ce projet, nous avons reçu l'assistance d'Anubex et de Siemens. Cette migration de type 'big bang' s'est accompagnée d'un programme de 'change management' pour nos collaborateurs. Il faut savoir qu'il s'agit d'un projet plus complexe que l'an 2000 ou l'euro car il concerne l'ensemble du parc applicatif et des logiciels système. Désormais, l'infrastructure comprend 91 serveurs Unix (dont 12 HP SuperDome) et 250 serveurs Windows.

Erik Van Overloop: Nous appliquons toujours une stratégie de 'Buy and reuse before build'.

DN: La gestion du changement a été un aspect important?

AC: Comme nous visons une IT interne forte, il était nécessaire de travailler sur les processus. Du côté exploitation, on s'est inspiré d'ITIL et au niveau du développement, de CMMI, avec Cobit comme sorte de 'checklist'. En privilégiant cependant une approche pragmatique. Cela dit, nous avons créé une fonction de 'change manager'. J'ajoute que nous avons restructuré nos équipes de développement qui ne travaillent désormais plus par compétences technologiques, mais par domaine 'business'. Avec un pre-



Erik Van Overloop: "Nous appliquons toujours une stratégie de 'Buy and reuse before build'." PHOTO JAN LOCUS

mier projet portant sur la refonte des processus financiers.

DN: Quelles vont être les grandes priorités cette année?

AC: Nous allons définir un 'masterplan' 2008 avec deux objectifs. D'abord, le chemin SOA, mais par étapes de maturité, dont la première sera sans doute de s'isoler des flux extérieurs avec une couche d'interfaçage, avant de s'intéresser aux grands métiers en interne. L'autre priorité portera sur la virtualisation des serveurs, toujours sous l'angle pragmatique. Nous avons par ailleurs rénové l'essentiel de notre infrastructure de stockage avec une politique de 'dual vendor', HP et EMC, dans le cadre

d'un SAN qui gère environ 30 To. Avant de songer ici aussi à la virtualisation. Pour ce qui est du 'disaster recovery', nous avons été confrontés récemment à des problèmes de panne d'électricité, ce qui nous a incités à mettre en place un réel plan de 'disaster recovery' qui sera testé régulièrement, sachant que nous avons déjà une salle de DR. En ce qui concerne le parc de PC, soit quelque 5.000 machines, nous avons également mis en place une politique 'dual vendor', mais nous attendons sans doute 2009 pour passer à Vista.

DN: D'autres projets IT?

AC: Notre site internet est passé d'un caractère informatif, même si nous offrons des services non seulement pour nos clients, mais pour le grand public, à un site interactif, avec sécurisation par jeton ou carte eID dans le cadre d'un partenariat avec Fedict. Nous comptons désormais quelque 20.000 consultations par jour. Nous envisageons tous les 3 mois une 'release' avec de nouveaux services. Dans le prolongement de l'infrastructure CareNet entre les mutuelles, nous allons lancer un projet pilote MyCareNet ainsi que, comme je l'ai déjà souligné, le projet pilote de formulaires administratifs électroniques avec les infirmières dans le cadre d'un portail donc. Avec exploitation de l'ensemble des services proposés par BeHealth. Nous avons encore un projet de scanning qui est actuellement en test dans 3 mutuelles et qui vise à scanner l'ensemble des documents entrants, ainsi qu'un plan de gestion du courrier sortant. Avec éventuellement mise en place d'un moteur OCR.

EVO: Nous venons aussi de lancer un premier projet dans le cadre de l'introduction d'Oracle Financials en version 12, après une redéfinition des processus financiers qui s'est terminée en décembre dernier. Il s'agit là de l'application de notre stratégie 'Buy and reuse before build'.

DN: Les MC sont-elles également à la recherche d'informaticiens?

AC: Le département informatique emploie 230 personnes en interne, dont quelque 130 développeurs, dans son siège de Bruxelles [un ancien hôpital où l'infrastructure informatique est hébergée dans les anciens... blocs opératoires, NDLR] et 150 informaticiens dans les antennes locales, outre de l'ordre de 60

à 70 externes, dans le cadre de partenariats avec Application Engineer et Cronos. Par ailleurs, nous avons développé une politique de stages pour les étudiants et sommes davantage présents sur les salons. De même, nous investissons beaucoup dans la formation et dans la fidélisation de nos collaborateurs.

EVO: Nous avons pas mal de postes ouverts, notamment des analystes et des architectes. Nous travaillons d'ailleurs à notre image afin d'attirer des jeunes, par exemple en montrant que nous travaillons sur les technologies les plus modernes. D'ailleurs, nous venons d'ouvrir une page 'offres d'emploi' sur notre site. Il faut savoir que si nous avions autrefois une image un peu vieillie et si les gens faisaient carrière aux MC, nous connaissons maintenant une plus grande rotation du personnel. Ce qui nous oblige à recruter de manière plus dynamique.

DN: Vous êtes membre du comité de direction et d'autres réseaux de CIO?

AC: Il est important à mon sens d'être au cœur de l'activité. Je ne suis pas seulement un intervenant au niveau informatique, de la technique, mais mon rôle est désormais aussi d'apporter des opportunités à l'entreprise. Pour ce qui est des réseaux de CIO, je viens de m'inscrire à CIONet. Après avoir livré et stabilisé l'opérationnel en 2007, il s'agit à présent de préparer l'avenir. Et donc de s'ouvrir davantage aux mutuelles et au monde extérieur, après avoir beaucoup travaillé en interne. Préparer le futur avec nos collaborateurs est un axe prioritaire cette année. ●

Les MC en bref

L'Alliance Nationale des Mutualités Chrétiennes (MC) regroupe 20 mutuelles régionales. Avec 4,5 millions de membres, les MC sont la plus grosse mutuelle du pays. Si leur mission la plus connue est le remboursement des soins de santé, les 5.000 collaborateurs des MC offre une palette étendue de services et d'avantages. Leurs 780 points de contact répartis dans tout le pays offrent non seulement une réponse claire et précise aux demandes des membres, mais proposent aussi un service proactif adapté, assurent une assistance et offrent un service de défense des membres.