

Sur le plan du volume et de l'impact, le projet Refac de l'Alliance Nationale des Mutualités Chrétienne (ANMC) dépassait de la tête et des épaules les autres candidats à cette édition de l'ICT Manager Contest 2010. Il contrôle aussi un énorme flux financier. # Guy Kindermans

Dans le cadre de ses tâches légales, l'Alliance Nationale des Mutualités Chrétiennes (ANMC) traite annuellement le trafic des paiements de plus de 300 millions de prestations médicales. Le contrôle et le traitement des factures hospitalières tout particulièrement y occupent une place de choix. Celles-ci sont en effet vérifiées, afin d'y déceler de possibles erreurs vis-à-vis des règles des pouvoirs publics ou des intérêts des membres. Avec l'ancien (comprenez désuet) système d'informations de l'ANMC, cela exigeait beaucoup de travail manuel, et l'ANMC prenait elle-même à son compte la correction des erreurs. Tout cela exigeait beaucoup de temps, et les hôpitaux devaient parfois attendre six mois pour être payés.

Maturité

Une première tentative de remplacement de ce système de la part de l'ANMC se termina en queue de poisson, fait observer Alain Conrath, directeur IT et lauréat de l'ICT Manager Contest 2010'. Il s'agit là d'un travail extrêmement complexe, par lequel une facture doit être traitée conformément aux règles de paiement de l'INAMI, et ce en fonction des milliers et des milliers de soins médicaux possibles. A son arrivée en 2005 au sein de l'ANMC, Alain Conrath mit fin à ce projet et décida d'abord de revoir sa propre organisation afin d'en "accroître la maturité", avant de tenter un nouvel essai.

En 2007, le moment était propice, estima Conrath, et il obtint le feu vert pour une nouvelle tentative, dont coût 20 millions EUR (soit

quelque 5% des frais de fonctionnement annuels de l'ANMC). Il a dû cependant s'engager à présenter une solution à une date et dans un budget fixes. En plus de capitaliser sur une nouvelle infrastructure - un héritage de la première tentative -, il fit aussi appel à un acteur tiers, Saga Consulting, dans le cadre d'un contrat 'fixed price'. Une pression supplémentaire était exercée par des tiers, étant donné que suite au projet avorté, l'ANMC avait accumulé du retard vis-à-vis entre autres des caisses d'assurance maladie, alors

pas mal de points. C'est ainsi que l'hôpital n'entre désormais en contact qu'avec la filiale locale de l'ANMC, quelle que soit la caisse à laquelle appartient le membre concerné de cette dernière. Cet interlocuteur unique permet de créer une relation plus étroite entre l'institution et l'ANMC, alors que la caisse d'assurance maladie gère et optimise plutôt la relation. Les précédents tarifateurs de factures de l'ANMC font place aux gestionnaires de relations. De leur côté, les hôpitaux se chargent de la correction des erreurs éventuelles sur la facture. Les règles d'évaluation d'une facture ne sont du reste plus intégrées au logiciel, mais l'on fait appel cette fois à un système expert.

En accélérant tout le processus dès l'introduction électronique de la facture, en passant par le contrôle et le feedback de l'institution, l'hôpital peut aujourd'hui s'attendre à voir ses factures payées "au bout d'une semaine maximum!"

Transparence

Le point crucial du projet était l'implication du métier, afin de permettre le suivi de l'évolution du projet à travers toute l'organisation de l'ANMC. Du début jusqu'à la fin, le processus fut contrôlé par les parties concernées et vu

ce' avec un secrétaire général de l'ANMC, doublé d'un "visionnaire".

Vu la taille du projet - et parce que tout cela impliquait quand même des risques pour toutes les parties concernées -, la première version fut introduite en 4 phases. A partir de la première phase, il était déjà possible d'entrer les factures par voie électronique dans le système. Les livraisons ont été effectuées à temps et dans le budget imparti, souligne Conrath. Actuellement, les



ALAIN CONRATH

que les hôpitaux eux-mêmes durent aussi investir dans l'adaptation de leurs applications, ce qui exigea parfois une plus grande force de persuasion.

Accélération

En réalisant son projet, l'ANMC a augmenté l'efficacité du processus de traitement des factures sur

les changements profonds apportés au rôle de l'interlocuteur de l'ANMC vis-à-vis de l'hôpital, le 'change management' fut également abordé par le côté utilisateur de l'organisation. Pour tout cela, l'on fit entre autres appel à une cellule de la connaissance constituée d'experts de l'ANMC. A souligner aussi la structure de 'gouvernan-

hôpitaux sont mis en ligne et d'ici fin 2010, tout devrait être terminé.

En ayant mené Refac à bien, Alain Conrath sait que son organisation est prête pour de grands projets et - probablement plus important encore - "il n'y a plus de discussion entre l'ICT et le métier. Il est question à présent d'une équipe soudée". #

INSIGHT REFAC

- ▶ Oracle Application Server v10g R3
 - ▶ jBPM pour le flux de travaux
 - ▶ SYNC pour la synchronisation des données entre les systèmes hérités et le nouveau système
 - ▶ PVCS v10 pour la gestion des versions/releases
-
- ▶ Rational Software Modeler v7
 - ▶ EJB3
 - ▶ XML/Toplink
 - ▶ Oracle Advance Queueing
 - ▶ DAO Queries
-
- ▶ Aion DS pour le système expert
 - ▶ Oracle Financials pour le module financier

L'ANMC SUIT DE TRÈS PRÈS L'ÉVOLUTION DES FACTURES HOSPITALIÈRES