

EIDGENÖSSISCHE FINANZKONTROLLE
CONTRÔLE FÉDÉRAL DES FINANCES
CONTROLLO FEDERALE DELLE FINANZE
SWISS FEDERAL AUDIT OFFICE



Traitement et contrôle des factures pour les prestations individuelles de l'AVS et de l'AI

Centrale de compensation et Office fédéral des
assurances sociales

Bestelladresse	Contrôle fédéral des finances (CDF)
Adresse de commande	Monbijoustrasse 45
Indirizzo di ordinazione	3003 Berne
Ordering address	Suisse
Bestellnummer	1.14490.602.00191.009
Numéro de commande	
Numero di ordinazione	
Ordering number	
Zusätzliche Informationen	www.efk.admin.ch
Complément d'informations	info@efk.admin.ch
Informazioni complementari	twitter : @EFK_CDF_SFAO
Additional information	+41 58 463 11 11
Abdruck	Gestattet (mit Quellenvermerk)
Reproduction	Autorisée (merci de mentionner la source)
Riproduzione	Autorizzata (indicare la fonte)
Reprint	Authorized (please mention source)

Table des matières

L'essentiel en bref	4
1 Mission et déroulement	13
1.1 Contexte	13
1.2 Objectif et questions d'audit	13
1.3 Etendue de l'audit et principe	14
1.4 Documentation et entretiens	14
1.5 Discussion finale	15
2 Des factures papier traitées en grand nombre.....	16
3 Une directive dépassée dans l'ère numérique	17
3.1 Factures papier et électroniques : deux processus distincts.....	17
3.2 Inconvénients du processus de traitement des factures papier	18
3.3 Potentiel d'amélioration en termes d'efficacité et d'efficience.....	19
4 L'application SUMEX et son évolution pour traiter les factures de l'AI	22
4.1 L'OFAS et la Centrale de compensation associés dès le début au développement de SUMEX	22
4.2 Retards et problèmes de performance à la Centrale de compensation	23
5 Une répartition des compétences à clarifier	24
5.1 Peu de réflexions stratégiques sur le développement de SUMEX et les alternatives possibles	24
5.2 Une illustration de la répartition peu claire des compétences	25
5.3 De multiples groupes de travail sans compétence décisionnelle ni vision globale.....	27
5.4 Contrôle et surveillance : peu d'échanges des résultats	29
Annexe 1 : Bases légales et directives.....	31
Annexe 2 : Abréviations	32
Annexe 3 : Traitement des factures électroniques	33
Annexe 4 : Développement de SUMEX et extensions spécifiques à la Centrale de compensation.	34
Annexe 5 : Le modèle SUMEX développé par ELCA sur mandat de la SUVA.....	35

Traitement et contrôle des factures pour les prestations individuelles de l'AVS et de l'AI

Centrale de compensation et Office fédéral des assurances sociales

L'essentiel en bref

La Centrale de compensation (CdC) traite chaque année près de 1,6 million de factures pour des prestations individuelles de l'assurance-vieillesse et survivants (AVS) et de l'assurance-invalidité (AI). Celles-ci couvrent des mesures médicales, des formations professionnelles, des moyens auxiliaires ou des frais de transport. Ces factures représentent un volume financier d'environ 2,2 milliards de francs par an. L'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) définit les règles à suivre et assume une tâche de surveillance. Les offices AI effectuent un premier contrôle des factures. La CdC vérifie ensuite la conformité avec les tarifs et assure un contrôle arithmétique.

Le Contrôle fédéral des finances (CDF) a examiné l'efficacité et l'efficacité du processus de traitement des factures. Il s'est concentré sur la répartition des tâches entre acteurs, la nature des contrôles et le recours à des outils informatiques. La CdC dispose d'une application informatique, SUMEX (SUVA Medical Exchange), développée par la SUVA et utilisée par plusieurs assureurs. Globalement, le CDF déplore une sous-utilisation du traitement électronique des factures alors que la CdC dispose d'une solution informatique. Des économies pourraient être ainsi dégagées pour un montant d'au moins 3 millions de francs pour la seule CdC. Ces moyens pourraient être affectés au renforcement des contrôles des factures.

Une faible part des factures traitées de manière automatisée à l'heure du numérique

Environ 70 % des factures arrivent à la Centrale sous forme papier. Les organes d'exécution de l'AI ne disposent pas d'outils de dématérialisation permettant un traitement automatisé. Selon la circulaire de l'OFAS, les factures papier sont d'abord validées par les offices AI, avant de les transmettre à la Centrale par voie postale. Celle-ci ne reçoit pas d'informations sur les contrôles effectués par les offices AI. L'AI ne dispose pas de données sur les contrôles réalisés et ne peut pas connaître leur efficacité.

Le CDF a relevé des doublons dans les contrôles menés par les offices AI, puis par la Centrale. L'existence de deux processus distincts, l'un pour les factures papier, l'autre pour les factures électroniques ne répond pas aux pratiques actuelles en termes d'efficacité. Le traitement d'une facture papier, en grande partie manuel, prend plus de temps et est plus coûteux. Il revient en moyenne à 5 francs par facture papier pour la seule partie relevant de la Centrale. Il n'existe pas de données sur les coûts de traitement par les offices AI. Pour une facture électronique, le coût moyen revient à 1 franc.

A titre de comparaison, la SUVA traite plus de 80 % de ses factures de manière numérisée et automatisée. Elle a un volume de factures comparable à la CdC. Comme d'autres assureurs, elle dispose d'informations sur l'efficacité des contrôles. Le CDF estime qu'il existe des gains d'efficacité en recourant à un processus unique. Ceci suppose d'avoir les outils de dématérialisation des factures et de procéder à un premier triage automatisé. Le coût moyen de traitement d'une facture dématérialisée reviendrait à 2 francs.

Retards dans le développement de l'application SUMEX à la Centrale de compensation

La CdC fait partie des premiers utilisateurs de l'application SUMEX et dispose des mêmes fonctionnalités de base que la SUVA. Cette application est dédiée au traitement et contrôle automatisés des factures. Celles-ci sont triées à l'aide d'une multitude de critères. Celles jugées problématiques sont orientées vers un gestionnaire de dossier pour un contrôle approfondi. Etant donné que les factures papier ne sont pas intégrées en amont du processus dès réception, les organes d'exécution de l'AI ne peuvent pas utiliser SUMEX de manière optimale.

La CdC a adapté SUMEX à ses propres besoins, en y ajoutant de nombreuses extensions. Elle décide de gérer l'application sans soutien externe. Dès 2010, la CdC s'est trouvée confrontée à des problèmes de stabilité et de performance de SUMEX. Il existe une trop forte interdépendance des fonctions de base de SUMEX avec les extensions propres à la Centrale. De surcroît, elle ne dispose que d'un développeur avec les connaissances spécifiques à cette application. En 2014, elle n'arrive plus à intégrer les mises à jour régulières de SUMEX. La Centrale prend du retard face au développement de nouvelles fonctionnalités et aux innovations possibles grâce à SUMEX. Un projet de refonte de l'application est actuellement en cours.

Revoir la répartition des compétences

Le CDF a constaté que la répartition des compétences entre l'OFAS, la CdC et les offices AI n'est pas claire. Il existe peu de réflexions stratégiques sur le développement de SUMEX et des alternatives possibles visant à renforcer l'efficacité et l'efficience du processus. Les relations contractuelles illustrent la répartition confuse des compétences. L'OFAS n'a toutefois pas de connaissances opérationnelles. La Centrale s'occupe de l'application informatique, mais n'a pas les compétences légales pour s'imposer dans le développement de SUMEX nécessitant un processus différent de traitement des factures.

Le CDF a noté l'existence d'une multitude de groupes de travail s'occupant de questions d'exécution. Il manque une vision d'ensemble et il existe peu de réflexions stratégiques. La répartition des responsabilités limite la possibilité de prendre des décisions rapidement et de rendre ainsi le processus de traitement des factures plus performant.

Le CDF recommande aux organes de l'AI de se doter d'un processus automatisé afin de répondre aux standards actuels. Ceci nécessite une clarification des compétences et une utilisation adéquate de SUMEX. Le projet de modernisation de la surveillance du 1^{er} pilier est une bonne opportunité pour rendre le processus de traitement des factures plus efficace. Ce projet génère une réflexion de fond sur la gouvernance et une meilleure séparation entre les tâches de surveillance et les tâches d'exécution.

Behandlung und Kontrolle der Rechnungen für individuelle Leistungen in der AHV und IV

Zentrale Ausgleichsstelle und Bundesamt für Sozialversicherungen

Das Wesentliche in Kürze

Die Zentrale Ausgleichsstelle (ZAS) verarbeitet jährlich knapp 1,6 Millionen Rechnungen für individuelle Leistungen der Alters-, Hinterlassenen- und Invalidenversicherung (AHV/IV). Diese Versicherungen decken die Kosten von medizinische Massnahmen, beruflichen Ausbildungen, Hilfsmitteln oder Transportkosten. Die Rechnungen umfassen ein Volumen von rund 2,2 Milliarden Franken pro Jahr. Das Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) definiert die einschlägigen Vorschriften und nimmt die Aufsicht wahr. Eine erste Kontrolle der Rechnungen wird von den IV-Stellen vorgenommen. Danach überprüft die ZAS die Übereinstimmung mit den Tarifvorgaben und kontrolliert, ob rechnerisch alles stimmt.

Die Eidgenössische Finanzkontrolle (EFK) hat die Wirksamkeit und Effizienz des Rechnungsverarbeitungsprozesses geprüft. Bei ihren Prüfungen legte sie den Fokus auf die Aufgabenteilung zwischen den Akteuren, die Art der Kontrollen und den Einsatz von IT-Tools. Die ZAS verfügt über eine IT-Anwendung namens SUMEX (SUVA Medical Exchange), die von der SUVA entwickelt wurde und von mehreren Versicherern eingesetzt wird. Generell moniert die EFK, dass die digitale Rechnungsverarbeitung noch zu wenig Einzug gehalten hat, obwohl die ZAS über eine entsprechende Informatiklösung verfügt. Dies würde allein für die ZAS Einsparungen in Höhe von mindestens 3 Millionen Franken ermöglichen. Die eingesparten Mittel könnten für die Verstärkung der Rechnungskontrollen bestimmt werden.

Geringer Anteil an automatisierter Rechnungsverarbeitung trotz digitalen Zeitalters

Rund 70 Prozent der Rechnungen gehen in Papierform bei der ZAS ein. Die IV-Vollzugsorgane besitzen keine elektronisch unterstützten Werkzeuge, die ihnen eine automatisierte Verarbeitung erlauben würde. Gemäss BSV-Rundschreiben werden die Papierrechnungen zuerst von den IV-Stellen genehmigt und danach per Post an die ZAS verschickt. Die ZAS erhält keine Informationen über die von den IV-Stellen durchgeführten Kontrollen. Die IV selber verfügt über keinerlei Daten zu den realisierten Kontrollen und kann ihre Wirksamkeit folglich nicht beurteilen.

Die EFK ist bei den von den IV-Stellen und der ZAS durchgeführten Kontrollen auf Doppelspurigkeiten gestossen. Dass zwei verschiedene Verarbeitungsprozesse nebeneinander existieren, einer für die Papier- und einer für die elektronischen Rechnungen, entspricht hinsichtlich der Effizienz nicht der gängigen Praxis. Die Verarbeitung einer Rechnung in Papierform, die grösstenteils manuell erfolgt, beansprucht mehr Zeit und ist teurer. Allein die von der ZAS geleistete Arbeit kostet im Schnitt fünf Franken pro Papierrechnung. Über die Verarbeitungskosten durch die IV-Stellen liegen keine Daten vor. Die Verarbeitung einer digitalen Rechnung kostet durchschnittlich 1 Franken.

Zum Vergleich: Die SUVA verarbeitet über 80 Prozent ihrer Rechnungen in digitalisierter und automatisierter Form. Das Volumen ihrer Rechnungen ist mit demjenigen der ZAS vergleichbar. Wie andere Versicherer hat sie Informationen über die Wirksamkeit der

Kontrollen. Aus Sicht der EFK können durch die Anwendung eines einheitlichen Prozesses Effizienzgewinne erzielt werden. Dies setzt voraus, dass Tools zur Digitalisierung der Rechnungen vorhanden sind und eine erste automatisierte Triage vorgenommen werden kann. Die durchschnittlichen Verarbeitungskosten einer digitalisierten Rechnung würden sich auf 2 Franken beziffern.

Verzögerungen bei der Weiterentwicklung der Anwendung SUMEX in der Zentralen Ausgleichsstelle

Die ZAS gehörte zu den ersten Benutzern der Applikation SUMEX und besitzt dieselben Grundfunktionen wie die SUVA. Diese Anwendung dient der automatisierten Verarbeitung und Kontrolle von Rechnungen. Letztere werden nach einer Vielzahl von Kriterien sortiert. Die als problematisch eingestuften Rechnungen werden für eine vertiefte Kontrolle an eine/n Sachbearbeiter/in weitergeleitet. Da die Papierrechnungen nicht gleich nach ihrem Eingang in den Prozess integriert werden, können die IV-Vollzugsorgane SUMEX nicht optimal einsetzen.

Die ZAS hat SUMEX mit zahlreichen Erweiterungen an ihre eigenen Bedürfnisse angepasst. Sie hat beschlossen, die Anwendung ohne externe Unterstützung zu betreiben. Ab 2010 sah sich die ZAS mit Stabilitätsproblemen und Leistungsausfällen von SUMEX konfrontiert. Die Grundfunktionen von SUMEX und die ZAS-eigenen Erweiterungen sind zu stark voneinander abhängig. Zudem arbeitet in der ZAS ein einziger Entwickler mit spezifischen Fachkenntnissen für diese Anwendung. 2014 war sie nicht mehr in der Lage, die regelmässigen Updates von SUMEX zu integrieren. Die ZAS gerät bezüglich der Weiterentwicklung neuer Funktionen und möglicher Neuerungen dank SUMEX ins Hintertreffen. Derzeit ist ein Projekt zur Anpassung der Applikation in Gang.

Aufteilung der Zuständigkeiten neu überdenken

Die EFK hat festgestellt, dass die Aufteilung der Zuständigkeiten zwischen dem BSV, der ZAS und den IV-Stellen unscharf ist. Ferner werden zu wenig strategische Überlegungen bezüglich der Weiterentwicklung von SUMEX und möglicher Alternativen, mit denen die Wirksamkeit und Effizienz des Prozesses gestärkt werden können, angestellt. Die Vertragsbeziehungen sind ein Abbild der unklaren Kompetenzverteilung. Das BSV hat keine Kenntnisse über die betrieblichen Abläufe. Die ZAS kümmert sich zwar um die Informatikanwendung, besitzt jedoch keine gesetzlichen Befugnisse, um sich hinsichtlich der Weiterentwicklung von SUMEX durchzusetzen, für das ein anderer Rechnungsverarbeitungsprozess erforderlich ist.

Die EFK hat eine Vielzahl von Arbeitsgruppen vorgefunden, die sich mit Vollzugsfragen befassen. Es fehlt jedoch eine Gesamtsicht, strategische Überlegungen sind zu wenig vorhanden. Die jetzige Aufgabenverteilung schränkt die Möglichkeit ein, schnell Entscheidungen zu treffen, um den Rechnungsverarbeitungsprozess leistungsstärker zu machen.

Die EFK empfiehlt den IV-Stellen, sich mit einem automatisierten Prozess auszustatten, um den heutigen Standards gerecht zu werden. Dazu braucht es eine Klärung der Zuständigkeiten und eine angemessene Nutzung von SUMEX. Das Modernisierungsprojekt der Aufsicht über die 1. Säule ist eine gute Gelegenheit, die Wirksamkeit des Rechnungsverarbeitungsprozesses zu erhöhen. Das Projekt zieht eine grundlegende Reflexion über die Steuerung und eine bessere Trennung von Aufsichts- und Vollzugsaufgaben nach sich.

Texte original en français

Trattamento e controllo delle fatture per le prestazioni individuali di AVS e AI

Ufficio centrale di compensazione e Ufficio federale delle assicurazioni sociali

L'essenziale in breve

L'Ufficio centrale di compensazione (UCC) tratta ogni anno circa 1,6 milioni di fatture per le prestazioni individuali dell'assicurazione per la vecchiaia e per i superstiti (AVS) e dell'assicurazione per l'invalidità (AI). Queste fatture riguardano i provvedimenti medici, le formazioni professionali, i mezzi ausiliari o i costi di trasporto, e rappresentano un volume finanziario di circa 2,2 miliardi di franchi l'anno. L'Ufficio federale delle assicurazioni sociali (UFAS) definisce le procedure da seguire ed esercita il compito di sorveglianza. Gli uffici AI effettuano il primo controllo delle fatture. In seguito, l'UCC verifica se esse sono conformi alle tariffe e effettua un controllo aritmetico.

Il Controllo federale delle finanze (CDF) ha esaminato l'efficacia e l'efficienza del processo di trattamento delle fatture, soprattutto per quanto riguarda la ripartizione dei compiti tra gli attori, la natura dei controlli e il ricorso ai mezzi informatici. L'UCC dispone dell'applicazione informatica SUMEX (SUVA Medical Exchange), sviluppata dalla SUVA e utilizzata da diverse compagnie assicurative. In generale, il CDF ravvisa uno scarso ricorso al trattamento elettronico delle fatture, malgrado l'UCC abbia a disposizione un sistema informatizzato. Almeno 3 milioni di franchi potrebbero essere risparmiati solamente dall'UCC, attraverso un rafforzamento dei controlli delle fatture.

Nell'era del digitale solo una piccola parte delle fatture viene trattata elettronicamente

Circa il 70 per cento delle fatture pervengono all'UCC in forma cartacea. Gli organi esecutivi dell'AI non dispongono di strumenti di conversione in formato digitale (dematerializzazione) che permettano di eseguire un trattamento automatizzato. Secondo la circolare dell'UFAS, le fatture cartacee vengono innanzitutto validate dagli uffici AI, prima di essere trasmesse all'UCC a mezzo posta. Quest'ultimo non riceve informazioni sui controlli effettuati dagli uffici AI. L'AI a sua volta non dispone dei dati sui controlli effettuati e non è dunque informata sulla loro efficacia.

Il CDF ha constatato la presenza di doppioni nei controlli effettuati dagli uffici AI e successivamente dall'UCC. L'adozione di due processi distinti, uno per le fatture cartacee e l'altro per le fatture elettroniche, non corrisponde alle prassi attuali in termini di efficienza. Il trattamento di una fattura cartacea, in gran parte effettuato manualmente, richiede più tempo ed è più costoso: in media 5 franchi per ogni fattura cartacea solamente per quel che concerne l'UCC. Non esistono dati sui costi di trattamento delle fatture da parte degli uffici AI. Per una fattura elettronica, il costo medio ammonta a 1 franco.

A titolo di paragone, la SUVA tratta più dell'80 per cento delle sue fatture in maniera digitale e automatizzata; il volume delle fatture è paragonabile a quello dell'UCC. Al pari di altre compagnie assicurative, essa dispone di informazioni sull'efficacia dei controlli. Il CDF ritiene che esistano dei margini di miglioramento dell'efficienza se si ricorre a un processo

unico, che prevede di ricorrere a strumenti per dematerializzare le fatture e di procedere a una prima classificazione automatizzata delle stesse. Il costo medio per il trattamento di una fattura dematerializzata ammonterebbe a 2 franchi.

Ritardi nello sviluppo dell'applicazione SUMEX all'Ufficio centrale di compensazione

L'UCC fa parte dei primi fruitori dell'applicazione SUMEX e dispone delle stesse funzionalità di base della SUVA. Quest'applicazione si occupa del trattamento e del controllo automatizzato delle fatture, classificandole in base a una moltitudine di criteri. Quelle che risultano più problematiche vengono prese in carico da un addetto alla gestione dei dossier, il quale effettua un controllo approfondito. Dato che le fatture cartacee non vengono integrate nel sistema sin dalla ricezione, gli organi esecutivi dell'AI non possono utilizzare SUMEX in maniera ottimale.

L'UCC ha adattato SUMEX ai propri bisogni, integrandolo con diverse estensioni. Ha inoltre deciso di gestire l'applicazione senza supporto esterno. Dal 2010, l'UCC ha avuto dei problemi legati alla stabilità e alla performance di SUMEX. L'interdipendenza tra le funzioni di base di SUMEX e le estensioni proprie dell'UCC è eccessiva. Per giunta, l'Ufficio centrale ha a disposizione un solo programmatore con le conoscenze specifiche di questa applicazione. Nel 2014, non riesce più a integrare gli aggiornamenti periodici di SUMEX. L'UCC è in ritardo nello sviluppo di nuove funzionalità e innovazioni possibili grazie a SUMEX. Una riprogettazione dell'applicazione è attualmente in corso.

Rivedere la ripartizione delle competenze

Il CDF ha constatato che la ripartizione delle competenze tra l'UFAS, l'UCC e gli uffici AI non è chiara. Esistono poche riflessioni strategiche sullo sviluppo di SUMEX e di alternative possibili che puntino a rafforzare l'efficacia e l'efficienza del processo. La ripartizione non chiara delle competenze si riflette nelle relazioni contrattuali. L'UFAS non dispone delle conoscenze operative. L'UCC si occupa dell'applicazione informatica ma non ha le competenze legali per determinare lo sviluppo di SUMEX necessario per cambiare il processo di trattamento delle fatture.

Il CDF ha riscontrato la presenza di numerosi gruppi di lavoro che si occupano di questioni esecutive. Manca un approccio globale e le riflessioni strategiche sono insufficienti. La ripartizione delle responsabilità limita la possibilità di prendere delle decisioni in maniera rapida e di rendere dunque più efficiente il processo di trattamento delle fatture.

Il CDF raccomanda agli organi dell'AI di adottare un processo automatizzato al fine di adeguarsi agli standard attuali. Questo necessita di un chiarimento delle competenze e di un utilizzo adeguato di SUMEX. Il progetto di rinnovamento della sorveglianza del 1° pilastro è una buona opportunità per rendere più efficace il processo di trattamento delle fatture. Questo progetto genera una riflessione di fondo sulla governance e una migliore separazione tra compiti di sorveglianza e compiti esecutivi.

Testo originale in francese

Processing and checking of invoices for AHV and IV individual benefits

Central Compensation Office and Federal Social Insurance Office

Key facts

Each year, the Central Compensation Office (CCO) processes close to 1.6 million invoices for individual benefits for old-age and survivors' insurance (AHV) and disability insurance (IV). These invoices cover medical measures, vocational education, assistive devices or transport costs. They account for a financial volume of around CHF 2.2 billion a year. The Federal Social Insurance Office (FSIO) sets out the rules to be followed and performs supervisory tasks. The IV offices perform an initial check of invoices. The CCO then verifies compliance with the tariffs and conducts an arithmetical control.

The Swiss Federal Audit Office (SFAO) audited the efficiency and effectiveness of the processing procedure for invoices. It focussed on the division of tasks between the actors, the type of controls and the use of IT tools. The CCO has an IT application, SUMEX (SUVA Medical Exchange), developed by the Swiss Accident Insurance Fund (SUVA) and used by various insurers. Overall, the SFAO believes that electronic processing of invoices is being under-utilised even though the CCO has an IT solution. Savings of at least CHF 3 million could thus be realised for the CCO alone. These resources could be allocated to strengthening the checking of invoices.

Small proportion of invoices processed by automated handling in the digital age

About 70% of invoices arriving at the CCO are in paper format. The IV implementing bodies do not have dematerialisation tools for automated processing. According to the FSIO circular, the invoices are firstly validated by the IV offices before being sent to the CCO by post. The CCO does not receive any information on the checks carried out by the IV offices. The IV does not have any data on the checks carried out and cannot know how effective they are.

The SFAO discovered redundancies in the checks carried out by the IV offices and then by the CCO. The existence of two distinct processes, one for paper invoices and the other for electronic invoices, is not in line with current practices in terms of efficiency. Processing a paper invoice, to a large extent manually, takes more time and is more costly. On average, it costs CHF 5 per paper invoice just for the part relevant to the CCO. There is no data on the processing costs for the IV offices. The average cost for an electronic invoice is CHF 1.

By way of comparison, more than 80% of SUVA's invoices undergo scanned and automated processing. SUVA has a comparable invoice volume to the CCO. Like other insurers, SUVA has information on the effectiveness of checks. The SFAO believes that efficiency gains are possible by using a single process. This means having invoice dematerialisation tools and conducting initial automated sorting. The average cost for processing a dematerialised invoice would be CHF 2.

Development delays in the SUMEX application at the Central Compensation Office

The CCO is one of the first users of the SUMEX application and has the same basic functionalities as SUVA. This application offers automated invoice processing and checking. The invoices are sorted using a multitude of criteria. Those invoices deemed to be problematic are directed to a dossier manager for further inspection. Given that the paper invoices are not integrated in the process upstream after reception, the IV implementing bodies cannot use SUMEX in an optimal way.

The CCO has adapted SUMEX to its own needs by adding numerous extensions. It has decided to manage the application without any external support. From 2010, the CCO faced stability and performance problems with SUMEX. The level of interdependence between the SUMEX basic functions and the extensions unique to the CCO is too high. In addition, it only has one software developer who has the know-how specifically for this application. In 2014, it was no longer able to integrate the regular updates for SUMEX. The CCO is falling behind on the development of new functionalities and the advances possible thanks to SUMEX. A project to revamp the application is currently under way.

Revise breakdown of responsibilities

The SFAO found that the breakdown of responsibilities between the FSIO, the CCO and the IV offices is not clear. There is not much strategic thinking on the development of SUMEX and possible alternatives to enhance the efficiency and effectiveness of the process. The contractual relationships reflect the confused allocation of responsibilities. The FSIO, however, has no operational expertise. The CCO is responsible for the IT application but does not have the legal authority to take the lead in the development of SUMEX requiring a different process for processing invoices.

The SFAO noted the existence of a multitude of working groups dealing with implementation questions. There is no overall view and not much strategic thinking. The allocation of responsibilities restricts the opportunity to take decisions swiftly and thus to make the invoice processing procedure more efficient.

The SFAO recommends that the IV bodies establish an automated process to meet the current standards. This will require clarification of responsibilities and appropriate use of SUMEX. The project on the modernisation of supervision in the first pillar is the perfect opportunity to make the invoice processing procedure more effective. This project has generated serious thought on governance and better separation of supervisory tasks and execution tasks.

Original text in French

Prise de position générale des audits

Office fédéral des assurances sociales

Das BSV teilt grundsätzlich die Anliegen der EFK. Wir unterstützen die Schlussfolgerung, dass Verbesserungspotential im vermehrten Einsatz von elektronischen Rechnungen resp. in der elektronischen Verarbeitung von Rechnungen vorhanden ist.

Die zu erwartenden organisatorischen Anpassungen sind komplex und betreffen eine grosse Anzahl Akteure. Sie sind inhaltlich auch mit dem Projekt Modernisierung der Aufsicht, welches sich zurzeit in der Vernehmlassung befindet, abzustimmen.

Centrale de compensation

De manière générale, la CdC approuve la majeure partie des recommandations. Celles-ci rejoignent en effet les préoccupations de la CdC et de ses partenaires des OAI, qui ont mis sur pied un groupe de travail dès l'été 2016. Les premiers résultats de ce groupe de travail rejoignent sur l'essentiel les constats et les recommandations de l'audit.

1 Mission et déroulement

1.1 Contexte

La Centrale de compensation (CdC) est chargée de traiter et payer les factures des prestations individuelles AVS/AI. Les Offices de l'assurance-invalidité (AI) les ont au préalable validées. Il s'agit d'une palette très variée de prestations englobant les mesures médicales, les mesures de réadaptation et d'instruction, les frais de voyage, les moyens auxiliaires et les allocations pour impotent. L'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) exerce une tâche de surveillance et édicte les directives nécessaires.

Le traitement et le paiement de factures est une activité standard. Il s'agit de traiter les factures aussi rapidement que possible afin de payer les fournisseurs ou les bénéficiaires, dans des délais raisonnables. Il convient d'effectuer toute une série de contrôles afin de garantir que la prestation a bien été fournie, selon le tarif en vigueur. Dans le domaine de la santé, les prestations doivent en outre faire l'objet de vérifications selon des critères de simplicité et d'économicité.

Afin de contrôler un grand volume de factures de manière plus efficiente, de nombreuses entreprises ont introduit des solutions pour gérer le flux de manière automatisée et électronique. La facturation électronique et la dématérialisation des factures figurent parmi les options possibles. La CdC dispose d'une application dédiée aux traitements et contrôles des factures, SUMEX (SUVA Medical Exchange), développée par la SUVA avec le soutien de la société de services informatiques ELCA. Le développement de nouvelles structures tarifaires comme Swiss DRG (forfait par cas) impliquant le recours à des principes de codage renforce la nécessité d'avoir un triage automatisé afin de croiser les informations.

1.2 Objectif et questions d'audit

L'objectif de l'audit est d'examiner si le processus de traitement et de contrôle des factures pour les prestations individuelles AVS/AI est efficace et efficient. Il s'agit de savoir si les fournisseurs et bénéficiaires sont payés dans un délai raisonnable et si les contrôles effectués permettent d'identifier les erreurs sur le plan formel et matériel. L'audit se concentre sur les thèmes suivants :

- La répartition des tâches entre la CdC, l'OFAS et les Offices AI :
 - La définition des orientations stratégiques
 - La fonction de surveillance sur l'ensemble du processus
 - La répartition formelle des compétences pour le traitement et le contrôle des factures
 - La répartition des rôles au niveau opérationnel.
- Le traitement et le contrôle effectifs des factures :
 - Types et fiabilité des contrôles effectués ; distinction entre les contrôles automatisés et les contrôles manuels
 - Durée et coût du processus ; distinction entre factures papier et factures électroniques

- Principales erreurs constatées lors des contrôles
- Effets des contrôles : factures refusées, corrigées ; montants économisés grâce aux contrôles.
- Développement de l'application SUMEX afin de rendre le processus plus performant :
 - Utilisation des fonctionnalités de SUMEX à la CdC
 - Développement de l'application et adaptations ; liens avec d'autres applications
 - Introduction de règles pour trier les factures à des fins de contrôle
 - Développement de la facturation électronique et dématérialisation des factures.

1.3 Etendue de l'audit et principe

L'audit a été exécuté par Laurent Crémieux (responsable d'audit) avec le soutien de Marcel Cornuz (auditeur financier) et Markus Künzler (auditeur informatique). Il a été réalisé entre janvier 2015 et juillet 2016.

A la CdC, l'équipe d'audit a mené des entretiens avec la section chargée du paiement des prestations individuelles, ainsi qu'avec les services informatiques responsables de la maintenance et du développement des applications. Le CDF a suivi les étapes du processus et observé les activités des différents intervenants de même que les contrôles effectués sur la base de cas concrets. Il a analysé la documentation relative au développement de SUMEX et d'autres projets informatiques connexes, y compris des procès-verbaux de groupes de travail. Sur les questions relatives à l'application SUMEX, un entretien a eu lieu à l'Office fédéral de l'informatique et de la télécommunication (OFIT).

Le CDF a effectué des entretiens à l'OFAS dans le but de comprendre la répartition des compétences et le rôle de cet office en matière de définition des règles et de mécanismes de surveillance. L'équipe d'audit s'est rendue dans plusieurs Offices AI (6), afin de connaître leurs activités, processus et contrôles effectués. Elle a retenu des Offices AI en fonction de différents critères: taille, répartition régionale et linguistique, canton plutôt urbain, plutôt rural et mixte. Le CDF s'est entretenu avec la SUVA et la société ELCA dans le but d'apprécier le développement de SUMEX et ses fonctionnalités actuelles.

Enfin, le CDF a tenu compte des connaissances acquises lors d'évaluations précédentes¹.

1.4 Documentation et entretiens

Le CDF a reçu la documentation et les informations souhaitées de manière compétente. Il remercie l'ensemble des personnes interrogées pour leur disponibilité et leur attitude coopérative.

¹ D'une part, il s'agit du rapport « Mesures médicales de l'assurance-invalidité Evaluation de la mise en œuvre et analyse de l'évolution des coûts » (PA 9350). D'autre part, en 2014, le CDF a examiné l'introduction des Swiss DRG et les conséquences en matière de contrôle des factures par les caisses-maladie (« Contrôle des factures hospitalières DRG par les assurances-maladie Etat des lieux lors du passage au nouveau financement hospitalier », PA 14367). Ces deux évaluations sont disponibles sur le site Internet du CDF.

1.5 Discussion finale

La discussion finale a eu lieu le 26 avril 2017. Ont participé à cette séance : le directeur de la CdC, le vice-directeur de l'OFAS et le chef de section (Paiement des prestations individuelles AVS/AI) à la CdC. Le CDF était représenté par le vice-directeur, le responsable de mandat pour les assurances sociales et le responsable de révision.

Le CDF remercie l'attitude coopérative et rappelle qu'il appartient aux directions d'office, respectivement aux secrétariats généraux, de surveiller la mise en œuvre des recommandations.

CONTRÔLE FEDERAL DES FINANCES

2 Des factures papier traitées en grand nombre

La CdC traite chaque année près de 1,6 million de factures pour un montant d'environ 2,2 milliards de francs. Ce montant se répartit entre les prestations individuelles de l'AI (1,7 milliard de francs), les prestations de l'AVS (77 millions de francs), les allocations pour impotent et contributions d'assistance (environ 441 millions de francs)².

L'essentiel des factures payées par la Centrale sont émises sur support papier. Même s'il augmente, le taux des factures électroniques reste faible : 13 % en 2007, 20 % en 2012 et près de 30 % en 2016. Au niveau des Offices AI, la part des factures électroniques est très variable, variant de moins de 10 % jusqu'à plus de 40 %. La Centrale ne dispose pas d'un outil de scannage et reconnaissance optique de caractères (OCR³) pour le processus de dématérialisation des factures papier.

La CdC fait face à une grande variété des factures et des tarifs correspondants⁴ :

- Prestations médicales : TARMED, Swiss DRG, physiothérapie, ergothérapie, dentistes, Liste des Moyens et Appareils (LiMA), médicaments, analyses, soins à domicile
- Remise de moyens auxiliaires tels que des appareils auditifs, chaises roulantes, etc.
- Mesures de formation professionnelle
- Mesures d'intervention précoce
- Allocation pour impotent en faveur des mineurs et suppléments pour soins intenses
- Contributions d'assistance
- Prestations en dommages-intérêts
- Frais de transport et de voyage
- Frais de garde et d'assistance pendant la réadaptation.

Les factures électroniques concernent avant tout une partie des prestations médicales. Cela suppose que l'émetteur de la facture soit équipé en conséquence. Les autres catégories de factures sont en général transmises sur support papier. Les factures pour les frais de transport et les allocations pour impotent sont établies par les assurés eux-mêmes.

² OFAS (2016). Statistiques de l'AI et de l'AVS 2015.

³ Optical Character Recognition.

⁴ La Circulaire sur le paiement des prestations individuelles (CPPI) détermine l'étendue des prestations et frais pris en charge par l'AI (voir chapitre 1.2 de la CPPI).

3 Une directive dépassée dans l'ère numérique

Le processus de traitement, de contrôle et de paiement est fixé dans une circulaire édictée par l'OFAS⁵. Elle concrétise l'art. 79 du Règlement sur l'AI qui établit les principes généraux pour le paiement des factures. La circulaire détermine la répartition des tâches entre les Offices AI et la CdC. Elle règle la marche à suivre. Les Offices AI procèdent à un contrôle formel⁶ et ont pour mission de vérifier la concordance entre la prestation facturée et celle accordée. Pour ce contrôle matériel, il s'agit d'examiner le volume et la durée des prestations facturées en relation avec les décisions et les communications de l'AI, ainsi que le bien-fondé des prestations ordonnées. Dans un second temps, la CdC vérifie si la facture est conforme aux conventions tarifaires, puis aux tarifs. Elle effectue un contrôle arithmétique des factures. Une fois passées les différentes étapes de validation, la CdC autorise le paiement.

3.1 Factures papier et électroniques : deux processus distincts

Il existe deux processus différents de traitement des factures selon qu'elles sont éditées sur un support papier ou transmises directement par l'émetteur (fournisseur, prestataire, bénéficiaire) sous forme électronique.

Le traitement d'une facture papier suit un processus linéaire :

- L'émetteur envoie sa facture à l'Office AI. Celui-ci procède aux contrôles relevant de sa compétence. Les factures sont validées manuellement puis transmises par lots, en utilisant la voie postale, à la CdC.
- La Centrale scanne l'ensemble des factures reçues, puis des opératrices saisissent manuellement les données dans le système SUMEX. La Centrale effectue les contrôles, en partie automatisés, en partie manuellement. En cas de contestation, les factures sont retournées à l'Office AI ou à l'émetteur, selon le cas, le plus souvent par voie postale.
- Une fois la facture validée, le paiement est effectué.

Pour une facture électronique, le processus est différent dans la mesure où l'émetteur l'adresse directement à la CdC, par l'intermédiaire d'un prestataire informatique spécialisé dans l'échange électronique de données. La facture est directement intégrée dans le système SUMEX. Il est possible de suivre toutes les étapes de contrôle et de validation, y compris le traitement par les Offices AI (voir schéma présenté à l'annexe 3). Ceci garantit une traçabilité qui n'est pas possible pour les factures émises sur support papier, puisqu'elles sont introduites dans le système SUMEX seulement après leur arrivée à la CdC.

Parmi les objectifs fixés à la CdC en vertu de la Convention de prestations figurent le traitement des factures en règle dans un délai de 15 jours et l'augmentation de la facturation électronique (voir encadré 1). La part de la facturation électronique reste cependant faible.

⁵ Circulaire sur le paiement des prestations individuelles dans l'AI et l'AVS (CPPI) du 1^{er} janvier 2008. Cette circulaire est mise à jour une fois par an.

⁶ Vérification du numéro de la décision, du numéro d'assuré, du numéro d'identification fournisseur, des adresses du bénéficiaire de prestations et du fournisseur de prestations, etc.

Encadré 1 : Objectifs définis pour la Centrale de compensation

Jusqu'à l'introduction du Nouveau Modèle de Gestion de la Confédération, la CdC est gérée en vertu d'un mandat de prestations et d'une enveloppe budgétaire (modèle GMEB). Dans le mandat de prestations (2012–2015), la Centrale doit augmenter les échanges par voie électronique et réduire les flux papier (prestation de services à des tiers). Elle doit participer aux projets de développement d'échanges électroniques et de signature électronique des médecins afin d'améliorer sa productivité et sa rentabilité. Toutefois la CdC est confrontée à l'obsolescence d'une partie de ses systèmes d'information, tant sur le plan technologique qu'architecturale. Elle ne répond désormais plus, ou seulement en partie, aux exigences de performance, de flexibilité, d'interopérabilité et d'accès⁷. Comme objectifs concrets, l'accroissement du volume de factures électroniques concerne tout spécialement les prestations individuelles AVS/AI. Il s'agit, entre autres :

- d'augmenter le nombre de prestataires délivrant des factures électroniques (indicateur R 42) ;
- de traiter les factures en règle pour les prestations individuelles AVS/AI dans les 15 jours (indicateur P 43).

Il n'existe cependant aucun indicateur relatif aux contrôles des factures ni à leur efficacité. La CdC ne dispose ainsi pas d'informations pour apprécier l'efficacité de ses activités de contrôle.

3.2 Inconvénients du processus de traitement des factures papier

Le processus de traitement d'une facture papier présente plusieurs inconvénients :

- La Centrale ne reçoit pas d'information sur les contrôles préalablement effectués par les Offices AI ni sur leurs résultats (factures corrigés ou refusées). La traçabilité du contrôle est difficile.
- Des contrôles sont parfois effectués à double. Pour mener des contrôles approfondis, les Offices AI se basent sur les positions tarifaires. Celles-ci font également l'objet d'un contrôle par la Centrale.
- Les informations contenues sur les factures font l'objet d'une saisie manuelle à double. Les Offices AI saisissent les informations pour la gestion des dossiers y inclus le contrôle⁸. La Centrale saisit les données afin de les intégrer dans SUMEX pour traiter la facture. Le CDF a par ailleurs constaté qu'un Office AI dématérialise les factures reçues, les traite en interne électroniquement. Puis, il transmet les factures à la Centrale sous forme papier. Ceci signifie que l'Office AI procède à un scannage des factures à l'entrée, puis à la sortie. Et la Centrale scanne de nouveau l'ensemble des factures reçues.

Les Offices AI sont libres de s'organiser comme ils le souhaitent tant qu'ils respectent les circulaires de l'OFAS. Ils définissent eux-mêmes leurs processus internes, leurs activités de contrôle, de même que les ressources disponibles pour cette activité. Certains disposent d'un service de traitement des factures. La plupart ont des directives internes plus ou moins détaillées sur la procédure à suivre :

⁷ Mandat de prestations 2012–2015 de la Centrale de compensation CdC, p. 8.

⁸ Base de données des Offices AI, par exemple Web@AI pour ceux utilisant cette application.

- Saisie des informations dans la base de données des Offices AI (suivi de dossier)
- Contrôle formel relatif à l'assuré et au fournisseur de prestations
- Factures à présenter à un médecin du Service médical régional (SMR) pour expertise (selon domaine médical et montant de la facture). La fréquence de l'examen des factures par les SMR est très variable d'un Office AI à un autre.
- Dispositions particulières selon le type de prestations (séjours hospitaliers, ergothérapie, physiothérapie, moyens auxiliaires, transports et déplacements, etc.)
- Contrôle des tarifs, par exemple des points tarifaires pour TARMED.

Beaucoup d'Offices AI développent des processus qui leur sont propres, en particulier pour le contrôle des factures (type de prestations et montant financiers). Ces processus sont parfois très documentés. Le recours à des chiffres-clés est très variable d'un Office AI à un autre (volume de factures traités, contrôles effectués, avis de retour et de correction des factures par la Centrale).

3.3 Potentiel d'amélioration en termes d'efficacité et d'efficience

Le CDF estime que le processus actuel de traitement des factures papier présente un potentiel d'amélioration en termes d'efficacité et d'efficience :

- Il n'est pas possible de savoir si le système est efficace. L'AI ne dispose pas de données ni d'informations sur l'efficacité des contrôles effectués : nombre et type de contrôles, nombre de factures corrigées, nombre de factures refusées et montants concernés. Ainsi il n'est pas possible de connaître le montant économisé grâce aux contrôles des factures. Seule la Centrale dispose de quelques données sur les avis de retour (entre 2 % et 3 %) et les avis de correction (entre 0,2 % et 0,3 %) qu'elle émet⁹, donc pour la seule partie du processus placée sous sa responsabilité. A titre de comparaison, la SUVA et les caisses-maladie utilisent ces informations afin de montrer l'efficacité de leurs contrôles (voir encadré 2 sur la SUVA).

Encadré 2 : Comparaison avec la SUVA

Initiateur de SUMEX, la SUVA fournit quelques informations sur le traitement des factures et l'efficacité des contrôles¹⁰:

- La SUVA traite 1,5 million de factures par an, soit un volume comparable à la Centrale.
- La part des factures informatisées, électroniques et numérisées, avoisine les 80 %.

En 2010, des contestations ont été prononcées pour un montant représentant environ 66 millions de francs. En 2011, 12 % des factures se sont révélées incorrectes et ont été refusées pour un volume financier de 70 millions de francs.

- L'essentiel des contrôles sont automatisés (SUMEX) ; la SUVA a ainsi pu affecter 75 collaborateurs qui s'occupaient auparavant du contrôle manuel des factures à d'autres tâches.

⁹ Un avis de retour correspond à une facture refusée et retournée à l'Office AI. Un avis de correction concerne un problème mineur que la Centrale peut corriger elle-même (par exemple, correction du total arithmétique) tout en informant le fournisseur de prestations.

¹⁰ SUVA, rapports de gestion 2009 (p. 42), 2010 (p. 42), 2011 (p. 25).

- Avoir deux processus distincts pour traiter et contrôler des factures ne correspond plus aux pratiques actuelles en termes d'efficacité. Afin de réduire les coûts, de nombreux assureurs ont recours à des systèmes largement automatisés, supposant une transmission électronique des factures ou une dématérialisation dès la réception des factures papier. La dématérialisation s'effectue, soit par l'aide de systèmes de scannage associés à la reconnaissance optique des caractères, soit par la saisie des données. Si certains assureurs ont développé leurs propres solutions, d'autres ont sous-traité cette activité à des prestataires spécialisés. SUMEX est une des solutions informatiques sur le marché afin de traiter et contrôler des factures en grand nombre (voir chapitre 4).
- Le traitement, en grande partie manuel, d'une facture papier selon le processus actuel de l'AI est plus coûteux et prend plus de temps qu'un traitement automatisé, regroupant factures électroniques et factures dématérialisées. Sur la base de la comptabilité analytique de la Centrale¹¹, le coût moyen de traitement d'une facture papier revient à 5 francs, sans compter le coût de traitement préalable par les Offices AI. Le coût de traitement d'une facture électronique s'élève à 1 franc. Le coût de traitement d'une facture papier revient donc au moins cinq fois plus cher. Il est de surcroît nettement plus rapide, en particulier pour les factures ne devant pas subir un examen complémentaire¹². A titre de comparaison, le coût moyen de traitement d'une facture dématérialisée dans une compagnie d'assurance utilisant SUMEX est de 2 francs. Sur la base de ces informations, le CDF estime qu'il existe des gains d'efficacité importants, estimés à 3 millions de francs pour la seule CdC.
- La durée de traitement des factures jusqu'au paiement constitue un bon indicateur pour apprécier l'efficacité. En 2013–2014, un groupe de travail commun, composé de représentants de l'OFAS, de la CdC et des Offices AI¹³, a mené une analyse interne sur la durée de traitement des factures. Sans surprise, les factures électroniques sont traitées de manière rapide, sans différence régionale importante. La moitié d'entre elles sont payées après 14 jours, 90 % après 31 jours. Pour les factures papier, le délai est plus important : 50 % sont payées dans un délai de 42 jours, mais avec des variations régionales allant de 35 à 65 jours. 90 % des factures sont payées dans un délai de 75 jours. Le groupe de travail n'a pas trouvé d'explications aux différences cantonales¹⁴. Il a proposé quelques améliorations techniques, mais ne s'est pas posé des questions plus fondamentales relatives à la dématérialisation des factures et la promotion de la facturation électronique.

Appréciation

Selon le CDF, une amélioration de l'efficacité et de l'efficacité nécessite une réflexion de fond entraînant une refonte de la circulaire (CPPI) par l'OFAS et une révision de l'art. 79 du Règlement sur l'AI. Il s'agit d'avoir un seul processus pour l'ensemble des factures. Ceci se traduit par un traitement électronique supposant une dématérialisation des factures papier dès leur réception, en amont du processus. Ceci permet de procéder à un premier triage

¹¹ Référence : CdC, coûts 2015 incluant coûts annuels d'exploitation, moyenne 2011 à 2015, et les coûts annuels pour la mise à jour et l'entretien de SUMEX, moyenne 2011 à 2015. Les coûts annuels d'exploitation tournent autour de 8,5 millions de francs. Les coûts annuels pour la mise à jour et l'entretien de SUMEX sont en moyenne de 0,9 million de francs.

¹² A titre d'illustration, le traitement d'une facture électronique TARMED ne prend que 4 secondes contre 10 à 20 minutes lorsqu'elle est traitée manuellement (Source : www.centrisag.ch). Il s'agit du traitement standard d'une facture ne nécessitant pas de contrôles approfondis.

¹³ Arbeitsgruppe Zahlungsprozess IV – ZAS. Ce groupe de travail n'est plus actif.

¹⁴ La Centrale traite pour sa part les factures dans un délai maximal de 15 jours.

automatisé basé sur une batterie de critères de sélection à adapter en fonction des risques et de leur évolution.

Un tel processus présente les avantages suivants :

- Limiter le travail administratif et les doublons
- Limiter les erreurs de saisie
- Réduire les coûts de traitement des factures
- Contrôler là où c'est nécessaire (orienté risques)
- Payer les fournisseurs plus rapidement.

Recommandation 1 (priorité 1)

Le CDF recommande à l'Office fédéral des assurances sociales de promouvoir un processus automatisé du traitement des factures. L'OFAS doit réviser la circulaire sur le paiement des prestations individuelles afin d'avoir un processus standard pour l'ensemble des factures. Il s'agit de définir des objectifs et fixer des exigences vis-à-vis des organes d'exécution.

Prise de position de l'Office fédéral des assurances sociales

Das BSV ist grundsätzlich einverstanden. Die Anzahl der Akteure und die Komplexität und die zu erwartenden organisatorischen Anpassungen bedingen eine Gesamtsicht und einen breiten Einbezug.

Recommandation 2 (priorité 1)

Au niveau opérationnel, le CDF recommande à la Centrale de compensation d'adopter un processus automatisé du traitement des factures. Ceci suppose une dématérialisation des factures papier dès leur réception et un premier triage automatisé et centralisé.

Prise de position de la Centrale de compensation

La CdC appuie entièrement la recommandation du CDF et a effectué des démarches allant dans ce sens avec la procédure d'achat du système Sumex OLE.

4 L'application SUMEX et son évolution pour traiter les factures de l'AI

4.1 L'OFAS et la Centrale de compensation associés dès le début au développement de SUMEX

SUMEX (SUVA Medical Exchange) est une application informatique développée par la SUVA pour traiter les factures de manière électronique et automatisée. Cette application modulaire couvre plus de 50 % du marché suisse. Elle a été étendue en 2003 avec la création de SUMEX II pour faire face à l'introduction du tarif médical pour les prestations ambulatoires, TARMED¹⁵. Officiellement l'OFAS est membre, mais a délégué un représentant de la Centrale. Celle-ci peut utiliser l'application SUMEX moyennant 9000 francs par an de frais de licences (voir également le sous-chapitre 5.2 consacré aux relations contractuelles).

Le représentant de la Centrale participe aux développements de SUMEX et adapte l'application aux besoins de l'AI. La Centrale dispose en principe des mêmes fonctionnalités de base de SUMEX que les autres utilisateurs ayant participé à son développement. De par son caractère modulaire, SUMEX permet de traiter et contrôler des types de factures très variés correspondant à une multitude de tarifs et conventions tarifaires. La figure 1 indique les principes de base du fonctionnement de SUMEX. Parmi les personnes interrogées¹⁶, beaucoup s'accordent à dire qu'un traitement automatisé serait plus efficace et que des gains d'efficacité sont possibles avec une utilisation adéquate de SUMEX, soit un triage et un premier contrôle automatisés (contrôles formels et des tarifs) en amont du processus.

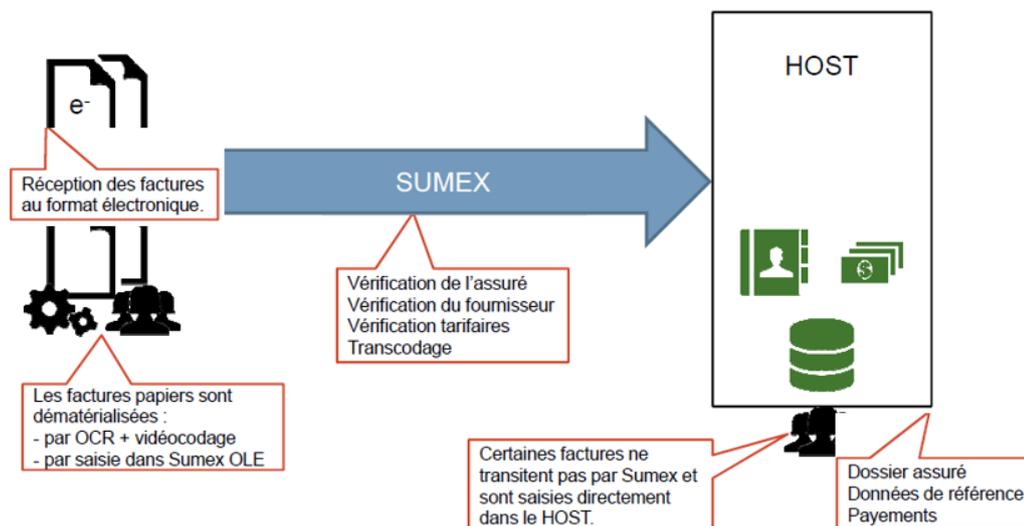


Figure 1 : Principes de base de SUMEX, source : ELCA

¹⁵ Depuis 2003, plusieurs assureurs se sont réunis sous la présidence de la SUVA dans la société Sumex Benutzergruppe AG. Cette société rassemble la SUVA, la CdC, ainsi que trois assureurs privés et un prestataire de services informatiques. Un quatrième assureur a entretemps quitté ce groupe tout en continuant de collaborer étroitement avec les sociétés de prestations informatiques développant SUMEX. Les membres de la Sumex Benutzergruppe AG apportent environ 750 000 francs à son budget, au prorata de l'utilisation qu'ils font de Sumex. Ainsi l'OFAS verse 75000 francs par an (10 %), la SUVA contribue à hauteur de 15 %.

¹⁶ Quelques-unes ont une expérience auprès d'assureurs maladie.

L'annexe 5 présente le modèle SUMEX avec les différents modules actuellement disponibles. Si la SUVA a développé de nombreux modules ces dernières années, la Centrale n'en dispose que d'une partie :

- le workflow basique, soit le traitement et le contrôle des factures (SUMEX Core)
- le traitement des données tarifaires (SUMEX TMS)
- le DRG Expert pour traiter les factures Swiss DRG
- le module de gestion de règles spécifiques (SUMEX IRP).

4.2 Retards et problèmes de performance à la Centrale de compensation

A l'origine, l'OFAS et la CdC ont choisi SUMEX pour le traitement des factures TARMED. Dans une deuxième étape, la Centrale a décidé de migrer l'ensemble des fonctionnalités et bases de données de son ancienne application, BDAI, dans SUMEX, afin de n'avoir qu'une application. Elle a ainsi adapté SUMEX à ses propres besoins en créant des extensions spécifiques (voir annexe 4).

Dès 2008, la Centrale rencontre de nombreuses difficultés opérationnelles (lenteur, stabilité du système, intégration retardée des mises à jour, dépendance à l'égard d'un seul développeur en interne, etc.). Résultat, le retard par rapport aux possibilités de développement de SUMEX s'accroît. De plus, jusqu'en 2014, la modernisation de SUMEX ne figure pas parmi les priorités de la direction de la Centrale en matière de développement des applications informatiques. Aucune suite n'est donnée pour acquérir les modules de SUMEX consacrés à la reconnaissance optique (OCR) et à la saisie en ligne des données (SUMEX OLE). Les factures papier ne sont pas toutes aisément adaptées pour faire l'objet d'une reconnaissance optique.

Enfin, des divergences apparaissent au niveau de la standardisation des solutions et équipements informatiques. Faut-il privilégier le développement d'application spécifique comme SUMEX ou est-il préférable de développer des solutions communes aux différents métiers de la CdC (approche « socle ») ?

Appréciation

Si les orientations actuelles sont plus encourageantes, le CDF estime que SUMEX doit être consacré à ces fonctions de base, soit le traitement et le contrôle des factures. La CdC doit davantage recourir aux fonctionnalités disponibles de SUMEX. Il s'agit en particulier de mieux utiliser les possibilités d'introduire des règles pour accroître l'efficacité des contrôles. La CdC doit revenir à la pointe dans l'utilisation et le développement de SUMEX.

Recommandation 3 (priorité 1)

Le CDF recommande à la Centrale de compensation en collaboration avec l'OFAS de consacrer SUMEX à ses fonctions de base (traitement et contrôle des factures) et de développer des critères de paramétrage spécifiques afin d'identifier les factures problématiques.

Prise de position de la Centrale de compensation

La CdC appuie la recommandation du CDF et a déjà effectué des démarches allant dans ce sens avec la procédure d'achat du système Sumex IRP. Une utilisation adéquate de cet outil pour les OAI requiert cependant que la dématérialisation des factures s'effectue au début du processus.

5 Une répartition des compétences à clarifier

Formellement, l'AI et l'AVS sont mises en œuvre par les organes cantonaux sous la surveillance de la Confédération. L'OFAS exerce la surveillance matérielle des Offices AI et des Services médicaux régionaux (SMR). Pour ce faire, il édicte des directives générales et des instructions sur des cas particuliers. La CdC est une division principale de l'Administration fédérale des finances. La surveillance matérielle sur la Centrale par l'OFAS est réservée¹⁷.

L'OFAS définit les orientations stratégiques pour le développement de l'AI. Organes d'exécution financés par le fonds AI, les Offices AI et la Centrale assurent les activités opérationnelles. Ils ont une marge de manœuvre limitée et doivent appliquer les directives de l'OFAS. De surcroît, chaque acteur est très attaché à défendre ses compétences. D'où une tendance à privilégier le statu quo. Dans la réalité, la répartition des tâches n'est pas aussi claire.

5.1 Peu de réflexions stratégiques sur le développement de SUMEX et les alternatives possibles

En premier lieu, l'OFAS n'a pas mené de réflexions approfondies sur la nécessité d'avoir une refonte du mécanisme de traitement des factures de l'AI. L'OFAS s'appuie sur le statu quo et la répartition classique des tâches. Peu de réflexions ont été menées sur une possible externalisation de tout ou d'une partie du processus. En comparaison, des assureurs privés délèguent les tâches de traitement et de contrôle des factures à des prestataires externes pour des raisons de coûts. Ils conservent le contrôle approfondi des factures et le paiement.

Autre point de comparaison, la SUVA, entreprise de droit public, est à la pointe dans l'automatisation du traitement des factures et dans le développement permanent de SUMEX. Ceci lui permet de dégager davantage de ressources pour un contrôle pointu des factures qui le nécessitent (voir chapitre 3, encadré 2). Parmi les dernières innovations, la SUVA a développé un nouveau module de SUMEX (FDS) afin de détecter des fraudes sur des factures dont le montant est inférieur à 300 francs (voir annexe 5).

Lorsque les problèmes de performance de SUMEX sont apparus, la CdC et l'OFAS ne se sont pas posés de questions sur l'avenir de cette application. Différentes options se présentaient nécessitant une analyse coût/utilité : arrêter SUMEX et investir dans une autre application; investir dans le développement de SUMEX; externaliser le processus, etc. Ces options se justifiaient face à un manque de moyens. Durant plusieurs années, l'OFAS n'a pas reçu d'informations sur les problèmes de performance de SUMEX.

En 2014, l'OFAS a mené une analyse afin de cartographier les systèmes d'information des assurances sociales¹⁸. Cette analyse, mandatée par le Département fédéral de l'intérieur (DFI), n'incluait pas en détails les systèmes d'information de la CdC. De manière plus générale, l'OFAS est occupé par le projet de modernisation de la surveillance du 1^{er} pilier. Dans ce cadre est envisagée une séparation plus claire entre tâches de surveillance dévolues à l'OFAS et tâches d'exécution confiées à la CdC et aux Offices AI. L'OFAS peut donner les grandes orientations avec les objectifs et les résultats attendus. Les organes d'exécution sont libres de s'organiser comme ils le souhaitent pour atteindre les objectifs.

¹⁷ Selon l'article 5 de l'Ordonnance du DFF sur la CdC du 3 décembre 2008 (RS 831.143.32).

¹⁸ Projet CARTOSI. Ce projet s'inscrivait dans le cadre plus large de la modernisation de la surveillance du 1^{er} pilier par l'OFAS. Voir Beck, Peter (2016). La surveillance du 1^{er} pilier sera modernisée, Sécurité sociale – CHSS, 1/2016, pp. 37-40. Ce projet est une réponse à un rapport du CDF : Audit du projet clé en matière de TIC : SNAP-EESSI, OFAS. Le rapport du CDF arrivait à la conclusion qu'il était indispensable d'élaborer une stratégie informatique et de procéder à une standardisation au moins pour les secteurs des assurances sociales relevant de l'OFAS.

Appréciation

Le CDF estime que l'OFAS doit s'impliquer dans les orientations stratégiques et la définition d'objectifs pour le traitement des factures : accomplissement des tâches de manière économique et efficace, développer l'automatisation du processus, étudier des alternatives possibles. Parmi celles-ci, l'OFAS doit examiner les possibilités d'externalisation en fonction des priorités, des ressources et de critères de rentabilité. Différentes possibilités d'externalisation sont envisageables pour le traitement des factures :

- Externalisation du processus de traitement des factures (réception et triage automatisé), les organes de l'AI se concentrant sur les tâches de contrôle et de paiement.
- Externalisation des factures médicales nécessitant un traitement automatisé, les organes de l'AI conservant les prestations en espèce et les formations spécialisées.
- Externalisation partielle, par exemple réception des factures et scannage, modèle choisi par la SUVA.
- Externaliser la maintenance, ou à l'inverse internaliser la maintenance à l'OFIT.

Ces réflexions sont d'autant plus importantes à mener lorsqu'on se trouve face à des besoins de modernisation et des décisions d'investissements. De surcroît, il existe un potentiel d'économies (voir chapitre 3).

Recommandation 4 (priorité 1)

Le CDF recommande à l'Office fédéral des assurances sociales d'examiner les solutions et les alternatives possibles afin d'accomplir le traitement des factures de manière la plus économique et efficace.

Prise de position de l'Office fédéral des assurances sociales

Wir nehmen die Empfehlung entgegen. Das BSV teil die Ansicht der EFK, dass eine effektivere und effizientere Rechnungskontrolle zu prüfen ist.

Recommandation 5 (priorité 1)

Le CDF recommande à la Centrale de compensation d'examiner si une partie du traitement des factures peut être externalisée, en particulier pour des tâches standardisées comme la réception des factures et le scannage

Prise de position de la Centrale de compensation

La CdC accepte cette recommandation sur le principe, mais ne peut pas la mettre en œuvre avant que le processus global ne soit clarifié, optimisé, et ensuite validé avec la Conférence des offices AI et l'OFAS

5.2 Une illustration de la répartition peu claire des compétences

Les relations contractuelles autour de SUMEX constituent une illustration d'une répartition confuse des compétences et des responsabilités.

A l'origine, l'AI dispose de la même application que la SUVA, détentrice de la licence. L'OFAS a acheté les droits¹⁹ et a conclu un accord pour développer SUMEX²⁰, mais l'exploitation est

¹⁹ Contrat de licence entre la SUVA et l'OFAS concernant SUMEX II du 23 octobre 2001.

²⁰ Contrat entre les partenaires de SUMEX du 29 avril 2005.

du ressort de la Centrale. Les Offices AI sont des utilisateurs. L'OFAS a délégué sa représentation dans le noyau dur pour développer SUMEX à la Centrale. L'OFAS a également signé en 2002 un contrat-cadre avec le prestataire informatique ELCA afin d'assurer la maintenance de SUMEX²¹. Ce contrat est toujours en vigueur. En vue de moderniser SUMEX, la Centrale a de sa propre initiative signé un accord-cadre avec ELCA. Pour l'exploitation, la Centrale dispose d'un accord avec l'OFIT²² pour l'hébergement des serveurs de SUMEX à Berne. La figure 2 montre les relations contractuelles entre les différents acteurs.

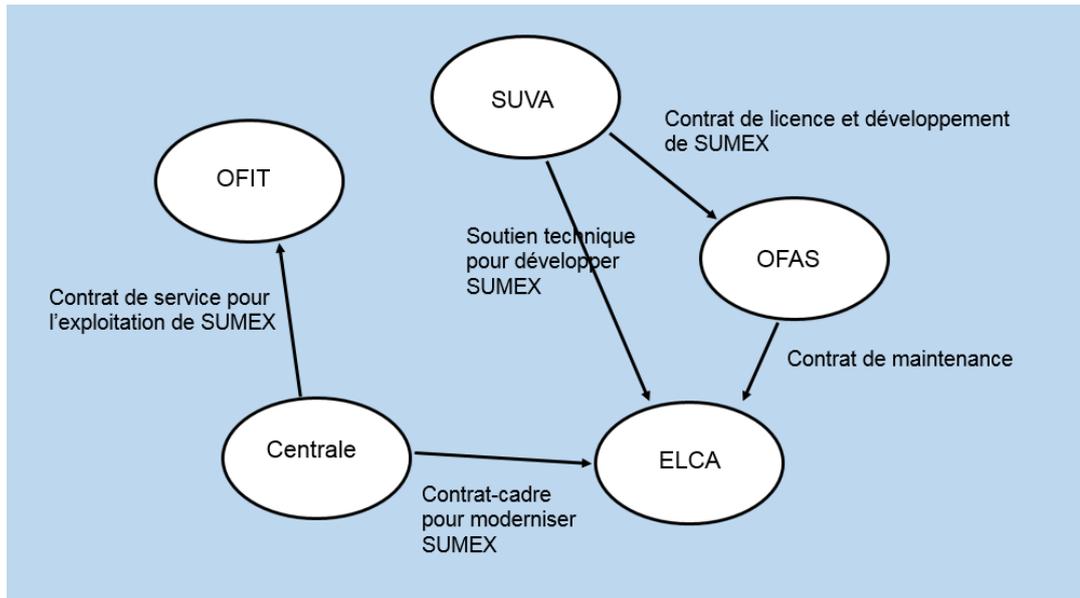


Figure 2 : Relations contractuelles entre les différents acteurs, source : CDF

Appréciation

Le CDF estime que l'OFAS a un double rôle. Il ne se prononce toutefois pas sur le développement de SUMEX et n'a pas les connaissances opérationnelles. Comme organe d'exécution, la Centrale s'occupe de l'application, mais n'a pas les compétences légales pour mener des adaptations ou s'imposer dans le développement de SUMEX. L'OFIT est aussi concerné dans la mesure où il héberge une partie de l'infrastructure et en assure l'exploitation.

Le CDF est d'avis qu'une clarification des rôles est nécessaire et que la répartition des compétences est à revoir. Il s'agit de redéfinir les responsabilités concernant les décisions d'investissement, la licence et le développement de l'application, la mise à jour et le choix des extensions, la maintenance et l'exploitation. Il convient en outre de clarifier les relations contractuelles en séparant les tâches entre le propriétaire de l'application (droits de licence), le responsable de l'application, le responsable de l'infrastructure et les utilisateurs. En tant que détenteur des droits de licence, l'OFAS devrait se prononcer sur le développement fonctionnel de SUMEX, tout du moins donner des orientations pour son développement futur. Il serait envisageable de confier l'exploitation de l'infrastructure de SUMEX à l'OFIT. Cette solution présenterait plusieurs avantages : avoir un seul interlocuteur; concentrer les systèmes techniques dans un lieu; faciliter l'identification des problèmes.

²¹ Wartungsvertrag SUMEX II entre ELCA et l'OFAS du 4 avril 2002.

²² Service Level Agreement.

Recommandation 6 (priorité 1)

Le CDF recommande à l'Office fédéral des assurances sociales en collaboration avec la Centrale de compensation de clarifier les compétences des différents acteurs en fonction de leur rôle respectif, stratégique ou opérationnel, en particulier pour les relations contractuelles.

Prise de position de l'Office fédéral des assurances sociales

Das BSV nimmt die Empfehlung zur Prüfung entgegen. Die Inhalte müssen mit dem Projekt der Modernisierung Aufsicht abgestimmt werden, welches aktuell in Vernehmlassung ist.

5.3 De multiples groupes de travail sans compétence décisionnelle ni vision globale

Réunissant les différents acteurs, divers groupes de travail existent mais ne traitent que des questions d'exécution. Ils n'ont pas de pouvoir de décision et ne s'occupent que marginalement des développements futurs.

- Le Groupe de travail Données AI est un groupe permanent présidé par les Offices AI. Il traite les questions relatives à l'échange des données entre les acteurs de l'AI, parmi lesquelles les données des factures pour les prestations individuelles.
- En 2010, sur mandat du groupe Données AI, un sous-groupe de travail est créé, dédié à l'amélioration du traitement électronique des factures (Förderung SUMEX II). Ce sous-groupe est présidé par la Centrale. Le représentant de la Centrale estime qu'il existe un fort potentiel d'amélioration (gain de temps et économies), sachant qu'en 2009 moins de 18 % des factures sont transmises sous forme électronique. L'objectif est de doubler ce volume d'ici 2013.

Fin 2010, le sous-groupe discute des possibilités d'améliorer la transmission des données des factures entre les Offices AI et la Centrale : « (...) les données de factures enregistrées dans les systèmes des Offices AI pourraient être transmises sous forme électronique à la CdC. Cependant, en raison des différentes difficultés et questions ouvertes, les participants conviennent que cette approche n'est pas prometteuse. Le groupe de travail a intérêt à privilégier la facturation électronique auprès des émetteurs de factures directement »²³.

Les discussions s'enlisent sur des aspects techniques, alors que les questions de fond restent sans réponse : problèmes de performance de SUMEX et développement ultérieur, nouvelles fonctionnalités de SUMEX, dématérialisation des factures papier. En 2013, la part des factures électroniques stagne autour de 20 %.

- En 2014, l'OFAS a créé un groupe de travail temporaire avec des représentants des Offices AI et de la Centrale afin de réduire les délais de paiement des factures (voir sous-chapitre 3.3). Les résultats sont discutés lors d'une séance du Groupe de travail Données de l'AI en 2014, de même que la question de la modernisation de SUMEX. A cette occasion, un des représentants de l'OFAS indique que le développement et les adaptations de SUMEX doivent être intégrés dans une stratégie globale. Mais laquelle ? Les discussions n'apportent pas de réponse à cette question. Les discussions concernant l'avenir de SUMEX sont renvoyées au sous-groupe créé à cet effet quatre ans plus tôt.

²³ Procès-verbal du 25.11.2010.

- Un autre groupe de travail technique est dédié aux prestations internes²⁴. Un sous-groupe a été créé pour gérer l'introduction du nouveau système tarifaire Swiss DRG (Groupe de travail SwissDRG). Le module DRG Expert de SUMEX dispose des fonctionnalités nécessaires pour vérifier ces informations et trier les factures nécessitant un contrôle approfondi²⁵. Cependant, l'OFAS et les Offices AI ont retenu une autre solution. L'OFAS a signé en 2012 une convention-cadre avec l'Association des petits et moyens assureurs RVK afin de lui confier le contrôle des factures SwissDRG de l'AI (voir encadré 3). L'AI n'a pas les compétences pour traiter ce genre de factures. L'OFAS a cherché une solution externe mais sans se poser de questions sur les capacités de SUMEX ni sur un éventuel doublon. Il serait nécessaire de réfléchir au préalable à l'ensemble du processus. De surcroît, l'AI n'a pas accumulé d'expériences en matière de contrôle des factures avec le précédent système des forfaits par cas, APDRG.

Encadré 3 : Contrôle des factures Swiss DRG²⁶

De l'avis des gestionnaires de dossiers et des services de facturation des Offices AI, les factures Swiss DRG sont très difficiles à comprendre et par conséquent à vérifier. Il est nécessaire d'avoir les informations complémentaires relatives au patient contenues dans le *Minimal Clinical Dataset (MCD)*, soit les données sur le diagnostic principal, les diagnostics supplémentaires, les traitements et le degré de sévérité, transmises séparément. Seuls des spécialistes en codage médical sont capables d'analyser les factures et les informations complémentaires. Les factures sont directement transmises par les Offices AI à RVK, selon des critères propres à chaque Office AI. La RVK effectue un tri automatisé des cas avec son propre logiciel, puis un spécialiste examine plus en détails les critères de codage appliqués. Si nécessaire, un médecin conseil RVK mène une analyse plus poussée sur la pertinence des traitements. La RVK communique ensuite une proposition à l'Office AI. Ce dernier est ensuite responsable de demander une éventuelle correction au fournisseur de prestation.

- A ces groupes de travail s'ajoutent les groupes de projet de la Centrale pour la modernisation de SUMEX, la saisie en ligne des factures ou encore la reconnaissance optique. Dans chacun de ces groupes sont censés être représentées les parties prenantes, parmi lesquelles l'OFAS et les Offices AI. Au niveau de ces derniers, il existe un comité d'observation pour les prestations et la facturation. Toujours sur ce plan, d'autres groupes régionaux informels échangent des informations sur leurs pratiques.

Appréciation

Selon le CDF, la multitude des groupes de travail donne une vision fragmentée et rend difficile d'avancer rapidement pour améliorer le processus de traitement des factures. Cette situation dilue les responsabilités et empêche de prendre des décisions rapidement. C'est d'autant plus dommage que les acteurs de l'AI font face à une complexité croissante des conventions et structures tarifaires, à l'image des Swiss DRG. Le traitement et le contrôle efficaces de ces factures ne sont possibles qu'avec un processus automatisé et l'introduc-

²⁴ Groupe prestations de services internes, présidé par les Offices AI.

²⁵ Sous réserve que les factures et le MCD soient transmis sous forme électronique.

²⁶ Le processus est défini dans la lettre-circulaire AI n° 316 de l'OFAS du 2 octobre 2012. Voir également : Hill, Stephan (2016). Les SwissDRG, ou comment contrôler efficacement les prestations, Sécurité sociale – CHSS, 2/2016, pp. 67–69. L'auteur de cet article met en avant les avantages de l'externalisation en montrant les solutions retenues par des assureurs ayant délégué les tâches de contrôle à des prestataires externes utilisant par exemple SUMEX. Il présente la solution des Offices AI recourant à la RVK. L'auteur omet cependant de préciser le rôle de la CdC et n'évoque pas le fait que la Centrale dispose de SUMEX.

tion de paramètres particuliers afin d'identifier les factures à contrôler de manière approfondie. Ceci nécessite l'utilisation des nouveaux modules de SUMEX (module IRP)²⁷ et d'identifier les critères de sélection des factures en fonction de paramètres spécifiques définis selon une analyse de risques. L'OFAS a choisi une autre voie, sous-traitant le contrôle de ces factures à une organisation externe.

La faible efficacité des groupes de travail a été confirmée lors de plusieurs entretiens, tant au niveau des Offices AI que de la Confédération. Le manque de capacités de décision renforce le statu quo et chacun agit comme bon lui semble. Il règne de surcroît un climat de méfiance au niveau des autorités d'exécution n'incitant pas à un dialogue ouvert et transparent. Les Offices AI souhaitent avoir des solutions aussi décentralisées que possible. De plus, ils ne veulent pas que l'OFAS s'imisce dans les questions d'exécution. La Centrale n'a pas toujours communiqué de manière transparente sur les problèmes fonctionnels de SUMEX. Les Offices AI n'ont pas souhaité contribuer activement aux projets initiaux de modernisation de SUMEX. La Centrale était certes confrontée à ses propres incertitudes en matière de priorités informatiques. Il existe une méconnaissance des Offices AI sur les possibilités offertes par SUMEX et un processus automatisé. Tout ceci donne l'image d'un développement peu ordonné.

Recommandation 7 (priorité 1)

Le CDF recommande à l'Office fédéral des assurances sociales d'assurer une plus grande cohérence des activités des groupes de travail pour le traitement des factures et le développement de SUMEX. L'Office fédéral des assurances sociales doit définir les objectifs de manière plus claire et les attentes en termes de résultats pour les groupes de travail placés sous sa responsabilité.

Prise de position de l'Office fédéral des assurances sociales

Das BSV nimmt die Empfehlung entgegen. Im Zusammenhang mit dem Projekt der Modernisierung der Aufsicht werden die historisch gewachsenen Gremien aktuell neu ausgerichtet.

5.4 Contrôle et surveillance : peu d'échanges des résultats

Au niveau des activités de contrôle, le CDF a noté un cloisonnement provenant à la fois de la séparation des tâches entre deux départements fédéraux, mais aussi des tâches d'exécution confiées aux cantons. L'OFAS mène des audits auprès des Offices AI, tandis que la Centrale dispose d'un Inspectorat interne. Les résultats des activités d'audit ne sont pas partagés, chacun restant dans son domaine strict de compétences.

L'Inspectorat interne de la Centrale a réalisé il y a quelques années un audit de SUMEX en se focalisant sur le système de contrôle interne et les risques de fraude. Le secteur audit de l'OFAS examine ponctuellement le contrôle des factures par les Offices AI.

En 2015, sur mandat de l'OFAS, un bureau spécialisé dans le domaine de la santé a examiné le processus de traitement des factures pour les prestations médicales de l'AI²⁸. Le rapport interne décrit de manière détaillée le processus limité au secteur médical. Il arrive à la conclusion que des adaptations au niveau stratégique sont nécessaires afin d'améliorer le système et le rendre plus efficace.

²⁷ *Intelligente Rechnungsprüfung*, soit l'introduction de règles spécifiques pour des critères de paramétrisation.

²⁸ Dans le cadre du projet d'optimisation des mesures médicales. Ce projet vise à mettre en œuvre les recommandations du CDF relatives à l'évaluation sur les mesures médicales (PA 9350).

Appréciation

Le CDF estime qu'un échange des résultats des activités de contrôle et de surveillance entre la CdC et l'OFAS serait utile afin d'avoir une meilleure vue de l'ensemble du processus. Ceci permettrait de trouver des solutions aux constats sans se limiter à un seul acteur. Ce qui contribuerait à une identification plus complète des risques.

Annexe 1 : Bases légales et directives

Loi sur l'assurance-invalidité (LAI, RS 831.20)

Loi sur l'assurance-vieillesse et survivants (LAVS, RS 831.10)

Ordonnance du DFF sur la Centrale de compensation (RS 831.143.32)

Ordonnance sur l'informatique dans l'administration fédérale (OIAF, RS 172.010.58)

Règlement sur l'assurance-invalidité (RAI, RS 831.201)

Circulaire sur le paiement des prestations individuelles dans l'AI et l'AVS (CPPI)

Lettre-circulaire AI n° 316 du 2 octobre 2012 : Contrôle des factures SwissDRG : convention-cadre entre l'OFAS et le RVK

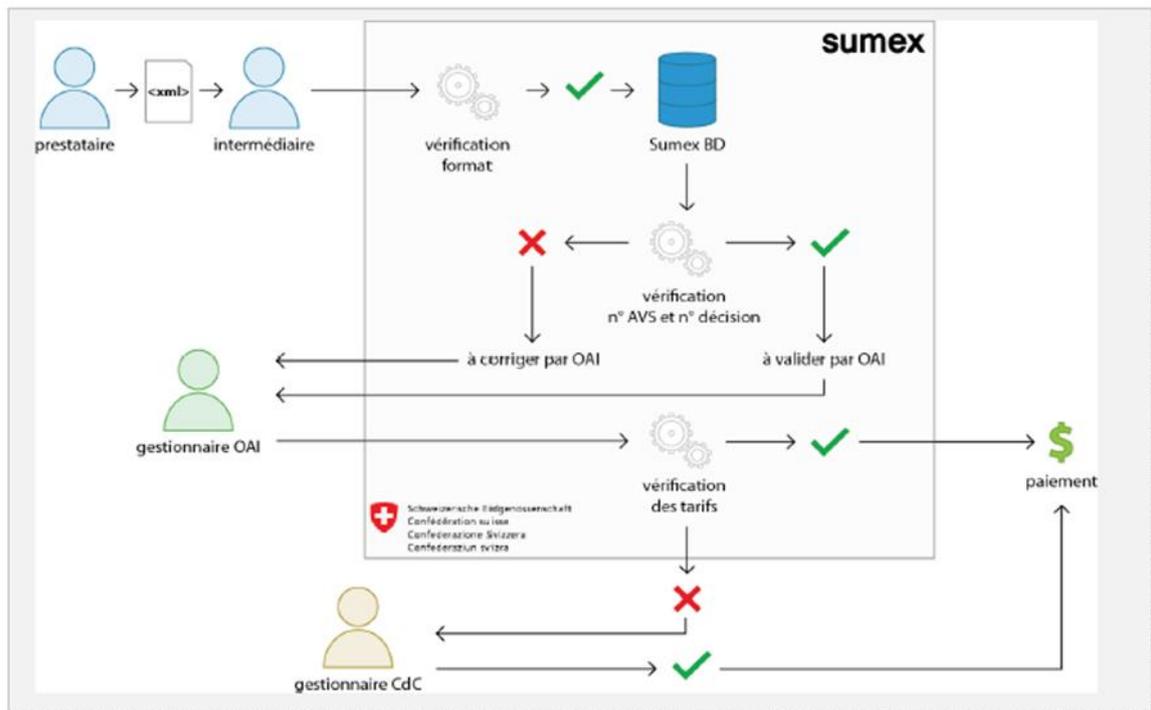
Priorités des recommandations

Le Contrôle fédéral des finances priorise ses recommandations sur la base de risques définis (1 = élevés, 2 = moyens, 3 = faibles). Comme risques, on peut citer par exemple les cas de projets non-rentables, d'infractions contre la légalité ou la régularité, de responsabilité et de dommages de réputation. Les effets et la probabilité de survenance sont ainsi considérés. Cette appréciation se fonde sur les objets d'audit spécifiques (relatif) et non sur l'importance pour l'ensemble de l'administration fédérale (absolu).

Annexe 2 : Abréviations

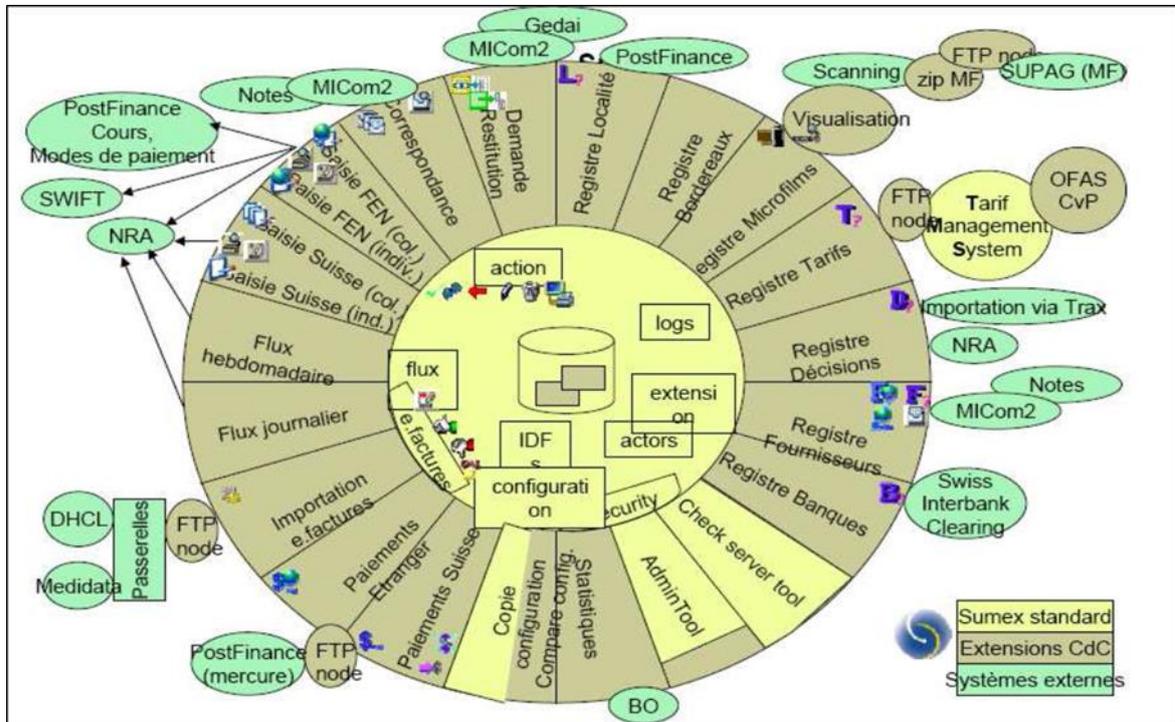
AI	Assurance-invalidité
APDRG	All Patient Diagnosis Related Group
AVS	Assurance-vieillesse et survivants
CdC	Centrale de compensation
CDF	Contrôle fédéral des finances
CPPI	Circulaire sur le paiement des prestations individuelles
DFP	Département fédéral des finances
DRG	Diagnosis Related Group
FDS	Fraud Detection System
GMEB	Gestion par mandat de prestations et enveloppe budgétaire
IRP	Intelligente Rechnungsprüfung
LiMA	Liste des Moyens et Appareils
MCD	Minimal Clinical Dataset
OAI	Office de l'assurance-invalidité
OCR	Optical Character Recognition
OFAS	Office fédéral des assurances sociales
OFIT	Office fédéral de l'informatique et de la télécommunication
OLE	Online Leistungserfassung
RVK	Association des petits et moyens assureurs
SEL	Saisie en ligne
SMR	Service médical régional
SUMEX	SUVA Medical Exchange

Annexe 3 : Traitement des factures électroniques



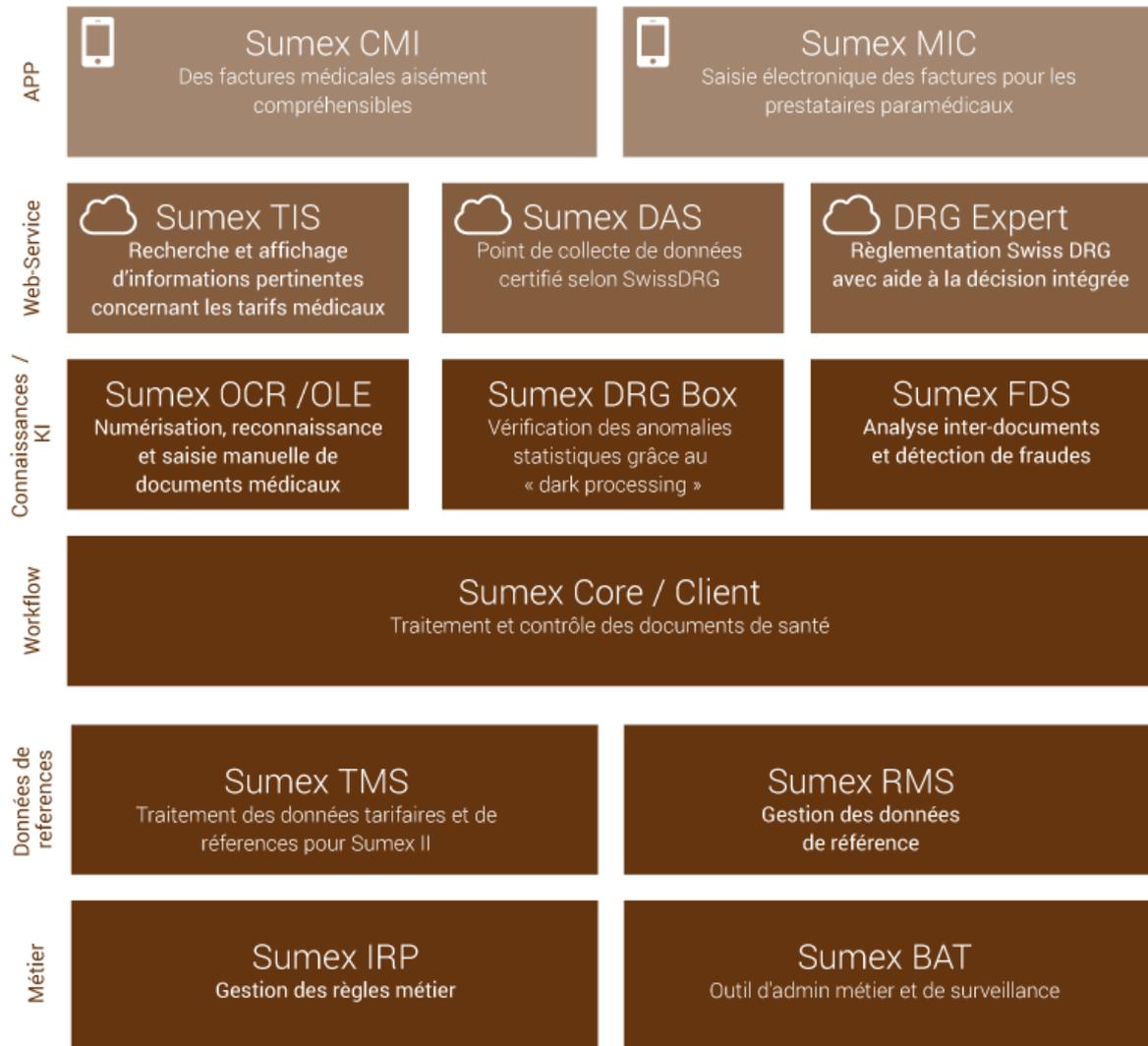
Source : CdC

Annexe 4 : Développement de SUMEX et extensions spécifiques à la Centrale de compensation



Source : ELCA et CdC

Annexe 5 : Le modèle SUMEX développé par ELCA sur mandat de la SUVA



Source : ELCA, 2017 ; <https://www.elca.ch/fr/sumex-suite-fr>