

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.