



SWICA est l'une des plus importantes caisses d'assurance maladie de Suisse. Pour prendre en charge quelque 1,3 million d'assurés, une vaste correspondance est naturellement nécessaire. Le courrier entrant atteint un volume supérieur à 4 millions de documents papier par an. En font partie les factures des médecins et des hôpitaux, les garanties de prise en charge pour les traitements et bien d'autres documents.

Pour pouvoir gérer de manière efficace cet énorme volume, SWICA a chargé Tessi Solutions de créer un « centre de courrier » qui se charge de la réception, de la numérisation et de la classification du courrier entrant. Les documents préparés sont mis à la disposition des collaborateurs responsables de SWICA une fois qu'ils ont été pleinement intégrés dans les processus respectifs et que l'attribution au client concerné a été effectuée.

L'ensemble du processus comporte plusieurs étapes :

1. Le courrier entrant est préalablement trié par les collaborateurs des agences. Le dénommé « courrier de service » (les factures des médecins et des hôpitaux) ainsi que les garanties de prise en charge sont adressés par voie postale à Tessi Solutions à Urdorf. Dans un premier temps, tous les autres documents sont traités comme à l'accoutumée par les agences. Ce tri préliminaire ne s'applique plus à un stade plus avancé du projet, dès que le « centre de courrier » peut traiter toutes les classes de documents. Tout le courrier postal est alors directement envoyé au « centre de courrier », le processus est optimisé et les collaborateurs sont déchargés de cette tâche de tri.

SWICA

SWICA est l'un des principaux assureurs-maladie et accidents de Suisse. Elle compte pas moins de 1,3 million d'assurés et près de 27 500 entreprises parmi ses clients. SWICA fournit à ses clients une sécurité financière durable et une prise en charge médicale optimale en cas de maladie, d'accident ou de maternité.

www.swica.ch

2. Les documents papier sont numérisés dans le « centre de courrier » et traités par reconnaissance optique des caractères (ROC). L'essentiel est la reconnaissance de chaque classe de documents (notamment des « garanties de prise en charge ») ainsi que de l'assuré. Cette dernière information est généralement reconnue sur base de numéros et/ou de noms sur les documents. Pour améliorer le taux de reconnaissance et la qualité des résultats, les données reconnues sont comparées à une base de données des assurés.

3. Pour chaque document, un fichier PDF est créé avec l'image correspondante ainsi qu'un fichier XML avec les données extraites. Ces fichiers, transférés sur un serveur chez SWICA,

sont alors disponibles pour un traitement complémentaire. Sur la base de la classe de document et du numéro d'assuré, chaque document est automatiquement attribué au processus correspondant et lié à d'autres informations. Tessi Solutions garantit dans son « centre de courrier » que tous les documents réceptionnés le matin sont traités et transférés à SWICA le jour même. Les documents papier sont détruits après expiration du délai de conservation selon les directives ISO, et les données numérisées sont soumises à un contrôle d'accès afin d'améliorer considérablement la protection des données.

Les systèmes sont conçus pour « apprendre » à reconnaître les classes de documents sur la base des documents entrants. Ainsi, en plus d'un taux élevé de reconnaissance, l'intégration de nouvelles classes de documents est garantie. Avec en moyenne plus de 15 000 documents par jour, des problèmes isolés peuvent également survenir. Ils sont automatiquement reconnus et peuvent être classés par le personnel spécialement formé de SWICA, sans devoir recourir à un traitement spécifique des documents papier.

Le « centre de courrier » a été introduit par étapes depuis novembre 2013 pour traiter à l'avenir tout le courrier de SWICA. Au début, seules les factures et les garanties de prise en charge étaient traitées. Les autres classes de documents se rajoutent d'ici à la fin du projet et les canaux d'entrée numériques – comme par exemple les courriels – sont également intégrés. •

Le projet « SWICA »

À première vue, Monsieur Lewering, le « centre de courrier » pour SWICA ressemble à une variante d'une solution semblable que Tessi Solutions a déjà réalisée pour d'autres clients. Qu'est-ce qui rend ce projet si spécial ?

Stephan Lewering : D'abord, SWICA est une organisation hétérogène, très étendue au niveau régional. Jusqu'ici les différentes agences recevaient directement leur courrier. Rien que la réorganisation de la réception du courrier, suivie de sa numérisation, représente un énorme défi d'organisation. À cela s'ajoutent la participation nécessaire des collaborateurs de SWICA par des mesures de communication correspondantes, la documentation des processus et bien d'autres choses. La manière dont le changement de culture au sein de SWICA a été accepté et mis en oeuvre est exemplaire.

Jusqu'à quel point avez-vous pu vous baser sur des structures existantes chez SWICA ?

Pour la réussite de notre projet, les processus du côté de SWICA ont naturellement dû être redéfinis et documentés. Comme effet secondaire positif, des potentiels d'amélioration ont pu être utilisés à plusieurs reprises : entre autres, nous avons introduit une validation à plusieurs niveaux pour améliorer la qualité des données. Il arrive parfois que nos collaborateurs ne disposent pas des connaissances détaillées pour attribuer un document spécifique à la classe adaptée. Les informations que nous avons recueillies sont alors transmises aux spécialistes de SWICA pour compléter la classification.

Cette étape s'effectue au début du traitement d'un document, afin de garantir une qualité optimale des données pour un déroulement parfait tout au long de la chaîne de processus.

Le « centre de courrier » prend exclusivement en considération le courrier entrant conventionnel sur papier. Comment traitez-vous la quantité sans cesse croissante de documents entrant par voie électronique ?

Le projet « centre de courrier » évolue continuellement. Nous ajoutons progressivement d'autres classes de documents. Ainsi, la



Stephan Lewering, en qualité de chef de projet, a pour mission de mettre en place le « centre de courrier » de SWICA. Il est responsable de la coordination des procédures chez Tessi Solutions en fonction du plan du projet et des processus organisationnels de SWICA.

numérisation du courrier papier ne représente que la première étape. Les documents entrant par voie électronique tels que les formulaires en ligne ou les courriels doivent également être classés. De cette façon, l'ensemble des documents entrants seront saisis dans une solution cohérente, indépendamment de leur contenu et de leur support.

Avez-vous rencontré des problèmes inattendus au cours du projet ?

Pas vraiment. Certes, des imprévus surviennent toujours lors des projets. Cependant, grâce à la collaboration étroite et imaginative au sein de l'équipe du projet, ceux-ci n'ont jamais créé de problèmes. D'ailleurs, des réserves suffisantes prévues dans le plan du projet permettent de faire face aux imprévus. C'est raisonnable lorsqu'on pénètre en terrain inconnu. •



Client
SWICA

Mots clés
Centre de courrier électronique
Garanties de prise en charge
Courrier de service

Secteur
Assurances maladie

Services et produits
Numérisation, classification et reconnaissance
optique des caractères

Lancement
2014

La société Suisse de Tessi S.A. (France) a été créé en 2016 lors de l'acquisition de RR Donnelley Suisse.