



# La CNAMTS contrôle la recette des développements applicatifs avec IBM Rational ClearQuest

---

## Aperçu

### L'enjeu pour la CNAMTS

Améliorer la qualité d'un système d'information très complexe à l'aide d'un suivi rigoureux des phases de recette et des anomalies applicatives du système informatique.

### La solution

Mise en œuvre du logiciel IBM Rational ClearQuest de gestion du cycle de vie des applications.

### Les bénéfices

- Traçabilité des anomalies fonctionnelles dans un environnement informatique réparti entre plus de 20 sites.
- Harmonisation des processus de recette et de suivi des incidents.
- Gain de temps dans la résolution des anomalies.
- Amélioration des méthodes de développement.

La Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) gère la branche maladie et la branche accidents du travail-maladies professionnelles du régime général de la sécurité sociale. Son fonctionnement repose notamment sur 102 caisses primaires d'assurance maladie et 16 caisses régionales d'assurance retraite et de la santé au travail. Le système d'information de la CNAMTS évolue en permanence pour s'adapter aux orientations de la politique sanitaire de la France et piloter au plus près les dépenses de santé. La maîtrise des défauts applicatifs qui affectent les logiciels est un enjeu quotidien que la CNAMTS traite avec la solution IBM Rational ClearQuest.

## Un suivi rigoureux des logiciels

C'est un système d'information très complexe que doit gérer l'Assurance maladie entre traitement des dossiers, remboursements des soins et contrôles. Quelques chiffres permettent d'en saisir l'ampleur : 19 millions d'assurés, trois fois plus de bénéficiaires, 120 000 médecins libéraux pratiquant 500 millions d'actes chaque année sans compter ceux des dentistes, kinésithérapeutes et autres, 1 800 hôpitaux publics, un millier de cliniques privées, 2,5 milliards de boîtes de médicaments vendues tous les ans par les pharmacies de ville, etc.

Au cœur du fonctionnement de la CNAMTS, le système d'information doit assurer le remboursement de l'acte à la personne qui en a bénéficié et au tarif auquel ont droit le praticien et le bénéficiaire, le tout dans un environnement réglementaire sujet à de nombreuses modifications. « *Toutes les évolutions, qu'elles soient réglementaires ou non, ont un impact sur le système d'information* », souligne Philippe Schwerdel, manager opérationnel à la direction des opérations informatiques et technologiques de la CNAMTS. « *Depuis dix ans, nous utilisons Rational ClearQuest pour mieux contrôler le cycle de recette de nos développements applicatifs et le suivi des incidents.* »

## Harmoniser pratiques et processus

Avant la mise en œuvre de cette solution, les 2 000 informaticiens qui interviennent dans les développements communiquaient entre eux par courrier électronique, échange de fichiers Word, téléphone. « *Les anomalies font l'objet de fiches de signalement. Notre objectif était de garantir la traçabilité des changements et des défauts dans une base de connaissance partageable par tous* », ajoute Philippe Schwerdel. « *Nous voulions aussi harmoniser les processus et déployer les meilleures pratiques auprès de tous nos sites informatiques et partenaires.* »

IBM Rational ClearQuest est aujourd'hui systématiquement utilisé comme outil unique de gestion des anomalies pour l'ensemble des phases de recette logicielle ainsi que pour les incidents applicatifs détectés en production, environ 15 000 par an.



---

*« Toutes les évolutions, qu'elles soient réglementaires ou non, ont un impact sur le système d'information. Depuis dix ans, nous utilisons Rational ClearQuest pour mieux contrôler les défauts de nos développements applicatifs. »*

– Philippe Schwerdel,  
manager opérationnel à la direction  
des opérations informatiques  
et technologiques de la CNAMTS

---

*« Nous avons une meilleure visibilité des développements et des solutions à apporter. Les échanges sont plus fluides et nous gagnons du temps. »* Les contrats de service avec les prestataires extérieurs sont gérés de la même manière.

## Une solution qui s'adapte aux besoins métier

*« A ma connaissance », poursuit Philippe Schwerdel, « aucun autre outil ne lui est supérieur en termes de puissance, possibilités fonctionnelles et workflow. »* Les utilisateurs étant répartis sur une vingtaine de sites, la communication se fait à travers le client web. Logiciel très ouvert, Rational ClearQuest s'est adapté aux besoins métier de l'Assurance maladie. Par exemple, les formulaires de signalement d'anomalies passent automatiquement d'un état à un autre en fonction du statut des acteurs du processus. *« C'est important pour nous car, même si les façons de traiter les problèmes diffèrent, les méthodes sont identiques. »*

IBM Rational ClearQuest est considéré comme *« assez simple à utiliser »*. Les nouveaux venus appréhendent l'outil avec le support d'une formation légère. Quant aux utilisateurs les plus expérimentés, aucun d'eux ne voudrait revenir en arrière. Tous apprécient la souplesse de cette solution tout en uniformisant les méthodes de travail.



© Copyright IBM Corporation 2013

Compagnie IBM France  
17, avenue de l'Europe  
92275 BOIS COLOMBES CEDEX

Tél. : 0810 015 810 - [ibm.com/fr](http://ibm.com/fr)

IBM, le logo IBM, sont des marques de International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans les autres pays. Les autres noms utilisés pour désigner des sociétés, des produits ou des services sont des marques ayant leur titulaire respectif. Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie pas qu'IBM ait l'intention de les y annoncer. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Ce témoignage montre l'utilisation faite par un client d'IBM des technologies/services d'IBM et/ou des Partenaires Commerciaux. De nombreux facteurs ont contribué aux résultats et bénéfices décrits. IBM ne garantit pas des résultats comparables dans tous les cas de figure. Toutes les informations mentionnées ici ont été fournies par le client et/ou par le Partenaire commercial. IBM ne garantit pas l'exactitude de ces informations.

Crédit photo: Fotolia

2<sup>e</sup> trimestre 2013

© Copyright IBM Corporation 2013 - Tous droits réservés