



L'INAMI joue les pionniers dans le secteur public grâce à des consultants IT externes

La tâche de l'INAMI - l'Institut National d'Assurance Maladie-Invalidité - consiste à gérer les fonds publics dédiés à l'assurance obligatoire pour soins de santé et prestations d'invalidité. Il s'appuie essentiellement, pour ce faire, sur une importante infrastructure IT grâce à laquelle il veille à une multitude de tâches, depuis le financement et l'organisation des remboursements jusqu'aux relations avec les mutualités, en passant par l'immatriculation et le contrôle des médecins. Pour assurer le support des systèmes actuels et de l'innovation future, l'organisme public a conclu un contrat-cadre avec Realdolmen afin que la société lui procure des consultants qui opèrent en interne.

PIONNIER DE L'IT AU SEIN DU SECTEUR PUBLIC

L'INAMI est le pionnier incontesté, en matière d'IT, parmi les différents organismes publics. Il assure non seulement le support du business par le biais de l'automatisation mais il est également la force motrice derrière quelques projets IT novateurs, témoigne Milena Mitrovic, directrice des programmes et marchés à l'INAMI. « D'ici deux ans, nous nous installerons dans un nouveau bâtiment. Dans l'intervalle, nous voulons pouvoir travailler, en particulier en interne, de manière entièrement numérique. Le seul endroit où le papier aura alors encore droit de cité sera l'espace courrier où tout sera scanné. Une numérisation de ce type, mais également d'autres innovations, exigent énormément d'expertise et de ressources humaines auxquelles nous ne pouvons faire face en interne. Recruter de nouveaux collaborateurs pour assumer ces rôles n'est pas chose aisée. Nous avons donc choisi de rechercher un partenaire externe. »

EN QUÊTE DU BON PARTENAIRE MICROSOFT

Dans sa quête du meilleur partenaire d'externalisation possible, l'INAMI avait pointé deux paramètres majeurs: il devait disposer d'une connaissance approfondie des produits Microsoft et le support

fourni devait pouvoir être élargi. Ces exigences, parmi d'autres, furent stipulées dans un contrat-cadre et transmises à Smals, une asbl qui met en contact les services publics avec des partenaires IT. Cet organisme a ensuite choisi le prestataire sur base du profil demandé. Realdolmen a ainsi émergé comme l'un des meilleurs partenaires. « Nous étions très satisfaits de ce choix », commente Milena Mitrovic. « Realdolmen est une vieille connaissance: par le passé, la société a déjà pris en charge le développement de notre Internet. Les précédentes expériences avaient toujours été positives. Elle est donc sans conteste l'un de nos partenaires préférés. »

« Nous savons que Realdolmen dispose des profils, des connaissances et de l'expérience nécessaires pour satisfaire à nos besoins et propose des candidats de valeur, très compétitifs, pour les différentes missions demandées », ajoute Nick Marly, CIO de l'INAMI. « D'un point de vue business, le budget était déterminant mais la connaissance que la société avait déjà de l'INAMI constituait également un important atout supplémentaire. Nous ne devons pas leur expliquer en long et en large le type de profils IT dont nous avons besoin pour atteindre nos objectifs. »



UN SUIVI AU LONG COURS

L'INAMI désire un véritable partenaire, pas une simple collaboration ponctuelle pour un projet spécifique. Il avait déjà eu l'occasion, par le passé, de travailler avec des freelances mais s'était rendu compte que cela ne lui procurait ni la continuité ni le support qu'il recherchait. « C'était là quelque chose d'important, en particulier dans une perspective d'avenir », déclare Milena Mitrovic. « Suivre les évolutions de l'IT, sélectionner pour nous celles qui sont pertinentes et adjoindre les compétences adéquates à notre équipe sont des aspects qui fonctionnent tout simplement beaucoup mieux avec un partenaire fixe tel que Realdolmen. A nos yeux, un partenariat de longue durée est également une réponse à un marché du recrutement difficile et volatil. Appelez ça l'ajout d'une stabilité rassurante dans un secteur en constante évolution. »

OEUVRER AU GOVERNEMENT-CLOUD

En tant que pionnier IT au sein des pouvoirs publics, l'INAMI est également partie prenante au Government-Cloud. « Nous assumons la responsabilité du Microsoft Azure Stack », explique Nick Marly. « Les connaissances internes, pour cette tâche, sont insuffisantes. Nous puisons dès lors avec plaisir dans notre petit réservoir Realdolmen. Ce faisant, notre collaboration a indirectement un impact positif sur d'autres départements au sein des autorités publiques. Il s'agit d'une mission pleine de défis pour laquelle nous ne pouvons nous tourner que vers un groupe limité de partenaires dont Realdolmen fait partie. »

« C'est l'une des situations où nous constatons que les consultants de Realdolmen font réellement partie

de notre équipe. Ils ne font pas leur boulot, isolés dans leur coin. Nous suivons des formations ensemble, ils font partie de nos équipes de compétences, nous mangeons tous à la même cantine, etc. Cet aspect humain des choses rend la collaboration très agréable. Nos consultants peuvent travailler à distance et constituent une partie intégrante et indispensable de nos équipes. »

AFFRONTER ENSEMBLE LES PROBLÈMES

Les informaticiens sont une ressource très convoitée. Il n'est pas facile d'attirer les bons profils. C'est là l'une des raisons pour lesquelles l'INAMI a fait appel à Realdolmen. Il arrive toutefois qu'un consultant externe choisisse de franchir une nouvelle étape professionnelle. Dans de telles circonstances, l'INAMI se sent soutenu par Realdolmen. « Vous ne bénéficiez pas d'un tel support lorsque vous travaillez avec des freelances. Avec Realdolmen, nous faisons également tout notre possible pour éviter que des personnes quittent le navire », déclare Milena Mitrovic. « Trouver quelqu'un rapidement n'est en effet pas une sinécure. Nous regardons dès lors si nous ne pouvons pas prendre des actions concrètes afin de garder cette personne. Si quelqu'un part malgré tout, nous pouvons compter sur un bon suivi. »

« Notre collaboration a indirectement un impact positif sur d'autres départements au sein des autorités publiques. »

NICK MARLY, CIO À L'INAMI