

Un jubilé mémorable au Kursaal à Berne

Erne Consulting a enthousiasmé ses invités

Quelque 500 personnes sont venues fêter les 30 ans d'Erne Consulting, dont 150 représentants d'EMS, 175 d'hôpitaux et de cliniques ainsi qu'une vingtaine de jeunes diplômés de la Haute école spécialisée bernoise. L'équipe d'Erne qui compte plus de 100 collaboratrices et collaborateurs sur ses sites de Gümligen, Yverdon, Berlin et Düsseldorf était elle aussi au grand complet pour cet événement qui a allié, avec succès, compétence et convivialité.

Il est rare de voir une entreprise d'informatique souffler ses 30 bougies. L'histoire d'Erne Consulting débute le 4 juin 1986 avec son inscription au registre du commerce. «Au début, nous avions une idée de produit, ou plutôt une innovation» se souvient Thomas Bürdel, CEO de la société. «Nous voulions soutenir les processus de planification dans le domaine de la santé avec des logiciels. Nous nous sommes imposés relativement vite et aujourd'hui notre planification du personnel peut se targuer d'être un standard de référence sur le marché et de compter parmi nos facteurs de réussite. Autres atouts: la transparence et la loyauté envers nos clients, qui nous permettent depuis 30 ans de maintenir et d'élargir nos relations.»

La continuité pour durer

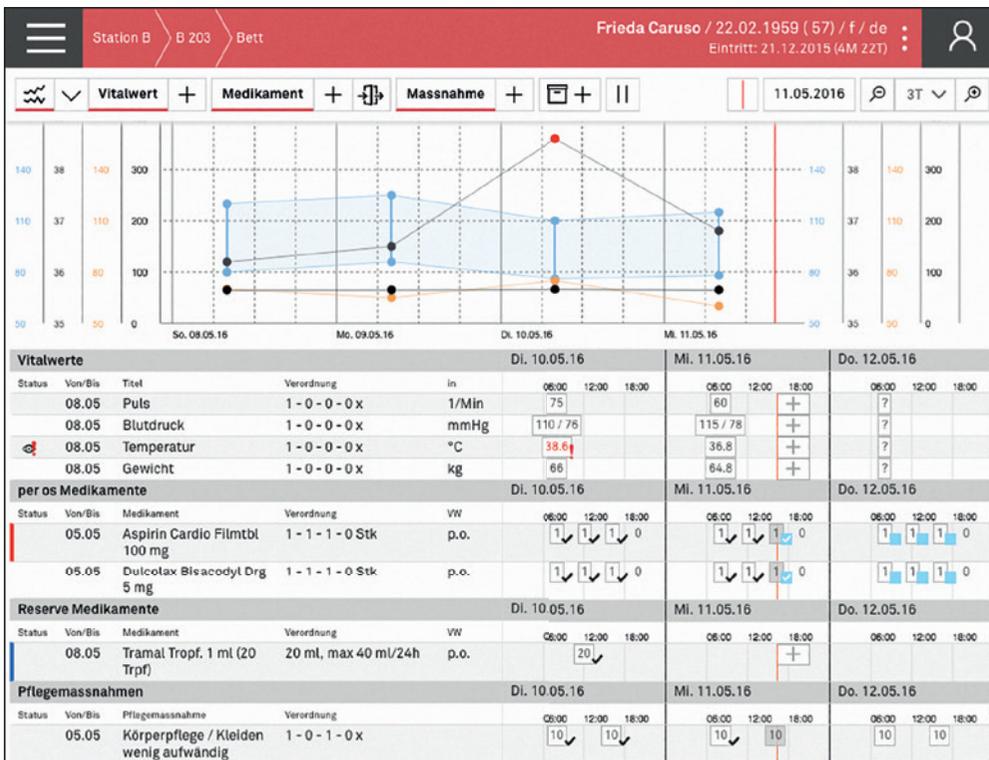
La culture d'entreprise d'Erne Consulting place les collaborateurs au centre. «Ce n'est pas seulement un concept – mais une pratique quotidienne» souligne Thomas Bürdel, «Et les résultats sont là: notre turnover est plus bas que la moyenne du marché. Beaucoup de nos collaborateurs travaillent chez nous depuis plusieurs décennies et l'ancienneté moyenne est de 5 ans, même pendant cette période de très forte croissance. Nous occupons d'ailleurs la troisième place – sur 740 – du classement Kununu. C'est grâce à notre équipe que nous pouvons entretenir des relations adéquates avec nos clients.»

Nombreuses sont les entreprises qui affichent une stratégie à long terme; chez Erne, cette approche est réellement perceptible. Le moteur des 30 années écoulées a toujours été le succès à long terme et jamais le profit à court terme. Si le fondateur Alfred Erne avait visé la maximisation du profit, l'entreprise n'aurait fêté ni ses 30 ans, ni sa reprise par ses cadres (management buyout) dix ans plus tôt.

«Nous voulons conserver notre vision orientée clients, mais aussi la confiance qu'ils nous témoignent en investissant dans nos produits.» Les nombreux spécialistes de la santé réunis en ce jour de fête prouvent qu'Erne Consulting est un partenaire durable et de confiance.

«Evolution» – le thème du jubilé : Thomas Bürdel, CEO d'Erne Consulting, accueille les quelque 500 invités présents ainsi que ses 105 collaborateurs au Kursaal de Berne.





Une nouvelle génération de produits : POLYPOINT 4.0 – ici la Courbe 4.0

«Nous sommes convaincus qu'aujourd'hui le secteur de l'industrie doit mettre en relation la plus-value générée pour le client et ses priorités. Les entreprises ne peuvent pas retirer du marché des produits rentables ou concurrentiels. Au contraire, nous devons poursuivre nos efforts d'innovation et de développement. Nous pensons que les coopérations à l'intérieur du sec-

teur doivent être renforcées, et ce dans l'intérêt des clients. Les standards et les normes jouent ici un rôle important.

Et tous les acteurs doivent être conscients que plus-values et innovations sont générées par la collaboration et la coopération entre les sociétés d'informatique et les utilisateurs.»

Thomas Bürdel et son équipe croient au succès basé sur l'approche «best-of-breed», lorsque celle-ci est implantée intelligemment et à moindre coût. Selon eux, seul un écosystème composé de partenaires et de fournisseurs représente un modèle durable, au centre duquel la simplicité pour le client constitue le facteur décisif. Les solutions et les services doivent alors pouvoir être intégrés facilement.

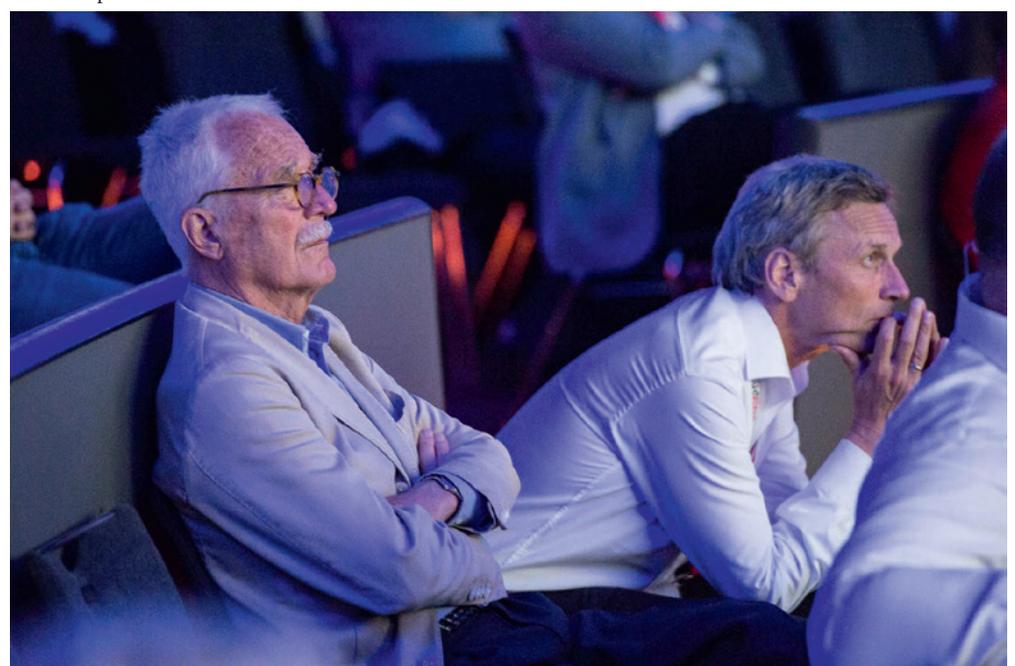
Avec une mission claire

En quoi consiste la mission de cette entreprise florissante? Les spécialistes d'Erne se voient comme des fournisseurs de services et de produits, déterminants pour les utilisateurs. Les prestations d'Erne Consulting s'inscrivent de la manière la plus adéquate possible dans les processus des hôpitaux et des institutions, dans leur infrastructure IT ou dans leurs champs d'application. Le but n'est pas, selon Thomas Bürdel, de remplacer à tout prix des produits et des outils concurrentiels déjà en place, mais d'apporter des compétences afin de garantir une plus-value.

Complexité croissante et partenariats précieux

Les environnements IT et systèmes vont se complexifier et les utilisateurs auront besoin de compétences hors pair en informatique ou devront recourir à l'outsourcing, ou encore acheter du Managed Services par le cloud. Les tâches d'intégration prendront le même chemin:

Très attentifs: Alfred Erne (à gauche) et Markus Plüss, qui a su convaincre de nombreux clients depuis 1988.





L'appli mobile pour collaborateurs intègre le personnel dans le processus de planification.

systèmes DMS, plateformes de communication, traitement électronique des données – ne sont que quelques exemples de complexification.

Erne Consulting n'a pas la prétention de proposer seule ces services mais souhaite collaborer avec des partenaires de choix. Aujourd'hui déjà, les clients peuvent bénéficier de POLYPOINT en infogérance – donc en étant de facto connectés – via des prestataires du cloud. Ce qui ne veut pas dire que toutes ces évolutions passent sous le nez des développeurs de Gümligen, bien au contraire: les tendances permettent aux spécialistes d'Erne Consulting d'aborder de nouveaux champs d'activités par le biais de nouveaux partenariats, de nouveaux modèles d'affaires et de nouvelles approches de recherche de solutions.

Les consommateurs vont rapidement exercer une forte pression sur le marché. L'interface business-consommateur va donc gagner en importance et l'interaction technique entre les différents acteurs deviendra une condition préalable. Le citoyen, c'est-à-dire le patient, veut prendre part au système de santé en tant qu'acteur responsable et capable de discernement.

L'initiative *mhealthbridge*, qui s'est penchée précisément sur ce sujet, a présenté un prototype développé en collaboration avec la Haute école spécialisée bernoise. Outre les patients, les collaborateurs des clients d'Erne Consulting veulent eux aussi participer activement aux processus de gestion du personnel. L'application mobile pour collaborateurs répond à cette demande. Il

s'agit là d'un premier pas vers l'avenir «et certainement pas du dernier» selon Thomas Bürdel.

Plus rapide, plus efficace, plus efficient

Stéphane Brand, consultant et responsable de la Suisse romande, souligne une tendance marquée: «La société actuelle tend vers la facilité et la facilitation. Toute action doit être rapide, efficace, voire efficiente; elle doit amener au but espéré et si possible apporter une plus-value. Si le contexte professionnel impose de plus en plus ces valeurs d'efficience et de plus-values, on remarque aisément que la plupart des gens font de même dans leur quotidien. L'accès à l'information est instantané, sa disponibilité sans faille. Les processus doivent être simples, rapides et clairs. Les services doivent allier simplicité et exclusivité. De par son évolution, la société est capable de proposer des offres sans limite et se retrouve prise à son propre piège de l'offre infinie d'un produit entièrement personnalisable et de la demande qui elle se veut simple.»

Le patient acteur dans le système de santé

L'évolution ultra rapide de la digitalisation va permettre au patient de demain de s'intégrer fortement à la santé. Il planifiera ses rendez-vous, choisira ses prestataires, commandera sa médication, réservera son séjour hospitalier, gèrera les droits d'accès à son dossier en utilisant un outil mobile simple à coût modeste et forfaitaire lui permettant à tout moment d'avoir

Riches échanges lors de l'accueil et de l'apéro de réseautage.



Hier étudiants à l'HES Berne, aujourd'hui chez Erne Consulting.



accès à son histoire médicale passée, actuelle voire future. De plus, la digitalisation permettra au patient de garder son autonomie, de préserver son identité et de se sentir en confiance pour sa santé. Elle lui servira de soutien tout au long de son parcours de santé et lui permettra de faire les bons choix. L'autonomie ainsi donnée au citoyen de 2016 va lui permettre de passer d'un statut de patient passif, objet d'un système de santé révolu, à celui d'acteur actif de sa santé.

Il paraît donc évident qu'après le passage de l'hospitalisation à l'ambulatoire, la santé épouse la courbe du virage vers le domicile dès les années 2020. L'évolution des technologies médicales, celle de la médication et l'avènement de l'usage unique associés aux soins à domicile permettent déjà d'opérer quelqu'un à son domicile en respectant tous les protocoles de sécurité et d'hygiène.

L'évolution informatique doit suivre ce même chemin. Elle doit permettre au chirurgien d'effectuer son rapport opératoire n'importe où, de saisir ses prestations chez ses patients, de consulter résultats, imagerie ou autres documents concernant ses patients de n'importe où. Elle doit permettre à la secrétaire de modifier l'agenda du médecin à distance, l'informant automatiquement du changement.

Le change management, un défi pour tous

Il s'agit d'intégrer l'humain au cœur des changements de processus et d'organisation. «Quels

liens pouvons-nous faire entre les éléments d'évolution sociale et des patients et l'implication des collaborateurs dans les processus?» demande Stéphane Brand, consultant en organisation. «Pourquoi le collaborateur ne pourrait-il pas participer au processus de planification? Il pourrait alors planifier présences et absences, consulter différentes données de planification ou de soldes, saisir ses temps de travail, de repos, en direct, à distance et consulter le planning de ses collègues. Et là, ce n'est plus le collaborateur qui prend peur devant le changement, mais la hiérarchie. Rendez-vous compte! Cela va bouleverser les processus. Et la protection des données dans tout cela? Et le contrôle?» – Ces réflexions sous-tendent le développement des logiciels POLYPOINT et les prestations de services proposées. La société met à la disposition de ses clients, et à celle des usagers de ses clients, des instruments qui permettent de générer une plus-value pour tous les acteurs concernés.

Différents partenariats permettent une intégration facilitée des données à l'aide instruments de plus en plus mobiles et réactifs.

Main dans la main – plus complets et plus simples

«Main dans la main, c'est ainsi que fonctionnent nos groupes de produits» explique Peter Gmeiner, product manager. «Ce n'est pas un hasard, mais le résultat du développement de l'idée qui a germé il y a 30 ans.»



Saisie des prestations POLYPOINT 4.0 – simplicité des tâches en un clin d'œil.

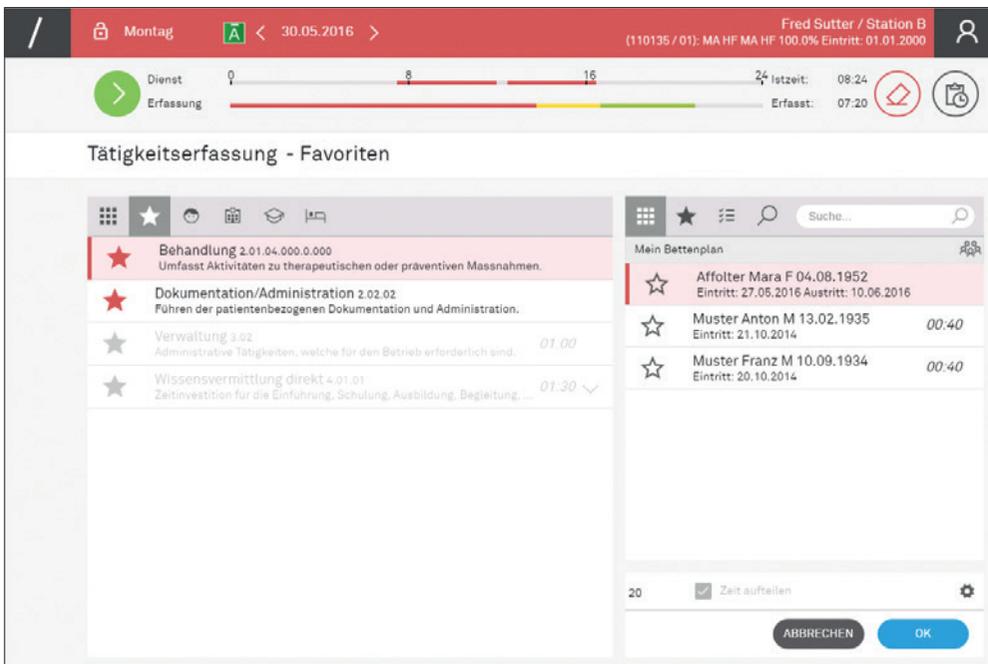
Développements continus

En matière de documentation, Erne Consulting propose diverses solutions pour les différents catalogues de prestations et une nouvelle ligne de produits sera déployée prochainement – la saisie des activités POLYPOINT. L'objectif ici est de développer une solution qui permette aux collaborateurs de s'organiser efficacement en documentant leurs tâches rapidement et de manière efficiente. Selon Peter Gmeiner, «Les environnements systèmes existants sont intégrés à la solution afin que les utilisateurs ne



Sascha Bur, product owner, présente la Courbe 4.0





Aperçu de la Saisie des prestations POLYPOINT 4.0

soient pas obligés de changer d'applications. L'échange entre le système d'administration et l'ERP est un point crucial et la fierté de l'équipe des interfaces.»

À ce stade, il est important de souligner l'interaction entre POLYPOINT et les autres systèmes / solutions, telles que les solutions pour les résultats de laboratoire, d'imagerie ou de dictée électronique. Sans oublier la disponibilité pour les raccordements eHealth et le travail en réseau

qui représentent également des compétences non négligeables.

Bien souvent, les demandes des clients ont été à l'origine de nouveaux développements, auxquelles s'ajoutent deux facteurs essentiels: notre recherche d'une solution complète et notre volonté de simplification. La première garantit notre présence sur le marché et une grande sécurité d'investissement. La seconde permet le passage à des supports de plus en

plus légers et à l'utilisation d'outils modernes tels que smartphones et tablettes.

Tous les groupes de produits utilisent la planification du personnel, qui est le fondement de la palette de produits d'Erne Consulting. À l'instar du personnel de toute entreprise qui constitue la base de son fonctionnement.

Cette approche main dans la main, entre présence des collaborateurs et disponibilité des ressources, renforce l'efficacité de la planification, tout comme la combinaison entre collaborateurs et patients / résidents / clients.

Les processus qui font la différence

Les processus optimisés sont au centre des produits et constituent dans l'idéal un circuit au fonctionnement aussi complexe que la circulation sanguine par exemple. La clientèle d'Erne Consulting est certes très variée et de branches les plus différentes, mais les processus de bases sont identiques: un nouveau collaborateur, un nouveau client, un nouveau patient.

Les solutions de planification et de documentation d'Erne Consulting couvrent l'ensemble des étapes de ces processus et évitent aux collaborateurs de devoir changer d'application.

La planification est au centre de tous les processus de base. Ainsi, l'admission à l'hôpital se met en œuvre et s'organise très efficacement. Ceci permet non seulement de réaliser des économies substantielles, mais aussi d'améliorer

Les partenaires d'Erne Consulting se présentent: HCI Solutions, Tip Group, Hint AG, AG Bür0 70, rodirx, Nuance, Red Hat et la Haute école spécialisée bernoise.



facilement la satisfaction des clients et la sécurité des patients.

Quant au processus de traitement, il s'organise de façon similaire à celui de l'admission et devient lui aussi très efficace. Il importe ici de pouvoir documenter rapidement les tâches répétitives. Le processus de sortie relève de l'organisation: toutes les étapes nécessaires inhérentes à la date de sortie se planifient et s'organisent rapidement. L'ensemble devient un circuit complet où bien souvent la sortie est suivie d'une prise en charge par un autre prestataire.

Prêt pour le monde mobile

La palette actuelle de produits permet de mettre en œuvre les processus les plus différents, et même depuis peu les processus mobiles de documentation. Un pas important a été réalisé en proposant des produits disponibles sur tous les supports. Les solutions tactiles, compatibles avec les navigateurs, s'utilisent sur des appareils MS / Apple / Android de type 4.0.

La «ligne de produits éprouvée basée sur le bureau et le poste de travail» restera certes en place, mais des produits également utilisables sur mobile ou dans un navigateur seront développés dans l'univers 4.0. «En interne et avec nos clients pilotes, nous parlons souvent de produits P4 qui sont intégrables dans des produits connus. La nouvelle médication ou la visite mobile en font partie sous l'appellation Courbe 4.0. L'application mobile pour les colla-

borateurs est disponible sur les smartphones et sera encore élargie cette année. Ainsi, il devient possible de reproduire des processus efficaces et de se préparer à des évolutions du marché telles que l'eHealth ou à de nouveaux modèles financiers», explique Peter Gmeiner.

Solutions intégrées: promesse tenue

Le Dr. Christophe Irniger, Head of Product Development, a fait une promesse: «Nous accompagnons vos processus, voilà notre promesse de base, le PEP représentant la solution pour la planification du personnel. Aujourd'hui, nous ne limitons pas la planification du personnel au domaine de la santé et nous pouvons étendre la promesse à d'autres secteurs: nous nous occupons du personnel et du patient.»

Pour cela, nous nous appuyons sur notre approche d'entreprise, qui fait notre fondement. Des solutions intégrées comme le SIC développé à Gümliigen ont connu un grand succès ces dernières années. Actuellement, POLYPOINT, en tant que système d'information, est utilisé de manière uniforme dans les établissements les plus divers du secteur de la santé. Les projets réussis de ces dernières années en témoignent: des établissements de soins aigus tels que l'hôpital cantonal de Glaris, celui de Schaffhouse ou l'Hôpital de La Tour, à Genève.

Maîtriser les changements

Les clients font aussi confiance aux solutions globales d'Erne Consulting en réhabilitation, psy-

chiatry et soins longue durée, aussi bien pour les RH que pour les aspects médico-soignants. Christophe Irniger se rappelle une séance ANQ à laquelle il a participé il y a quelques années: «Un intervenant célèbre de la santé a dit: «Vous allez détester votre fournisseur SIC». Cette déclaration nous avait tous marqués. Nous nous sommes demandés pourquoi.

Certes, l'introduction de systèmes logiciels, notamment s'ils sont intégratifs, est toujours un projet d'organisation; elle engendre des changements dans l'organisation et des craintes. Mais la situation a changé: les clients portent désormais un regard bienveillant sur nos solutions intégrées et la satisfaction se lit sur leur visage lors de la conclusion du projet. Des clients satisfaits et soulagés montrent que nous avons œuvré ensemble et que nous apprécions le résultat obtenu. En bref, tel est le visage du respect et de la confiance. Voilà à quoi ressemble finalement une solution réussie résultant d'un partenariat.»

Ouverture pour l'innovation et les idées

Le chemin parcouru est le résultat d'un long apprentissage chez Erne Consulting. Pour Christophe Irniger: «Des projets concluants tels que des conseils efficaces en gestion des processus associés à la planification du personnel, la planification des rendez-vous, la documentation et la saisie des prestations montrent qu'aujourd'hui nous maîtrisons le SIC.» Pour que cette success story continue, nous veillons à ce que l'ambiance qui règne dans l'entreprise soit propice à l'innovation. «Nous orientons notre

Bonne humeur et mets savoureux au programme d'une belle soirée d'anniversaire.





Anna Rossinelli a raison: pour danser le tango, il faut être deux. Comme pour l'eHealth, qui a besoin de prestataires innovants et de clients satisfaits.

organisation afin de pouvoir favoriser, prendre en charge, valoriser et mettre en œuvre efficacement les innovations. Nous voulons des équipes autonomes et nous voulons aussi nous accorder la liberté nécessaire pour sortir des sentiers battus en toute agilité pour réaliser nos objectifs – un espace qui donne naissance à un savoir concrétisable. L'un de nos projets d'innovation

actuel, un WEB-SIC, est d'ailleurs en cours de réalisation par une équipe composée de jeunes développeurs créatifs et passionnés.

Ajoutons aussi que depuis plusieurs années, nous vivons également l'innovation avec des écoles telles que la Haute école spécialisée bernoise à Bienne. Un partenariat fructueux pour les deux parties: nous soutenons la BFH sur des travaux de projets, nous encadrons ses étudiants, y compris sur place. Lorsque nous accompagnons des travaux de bachelor ou de master, nous misons surtout sur la collaboration. Nous ne prenons pas simplement des compétences, nous donnons également de l'expertise.»

En coopération avec les clients

Des solutions innovantes prennent également forme au contact étroit avec le client. Pour encourager cette approche, le développement, le partenariat et la proximité avec la clientèle doivent trouver un nouveau contenu. Actuellement, les développeurs de produits et les clients sont partenaires. Les spécialistes du développement et du consulting d'Erne Consulting échangent des connaissances interdisciplinaires avec les clients lors des rencontres ERFA et visent de meilleures solutions.

Dans le cadre des expériences glanées, les équipes de développement discutent de leurs

solutions chez le client, les développeurs valident le produit avec l'utilisateur final, les chefs de produits identifient les plus-values lors des échanges avec les spécialistes des hôpitaux et des établissements. Des tests d'utilisabilité chez les clients sont le gage de la qualité des produits et d'une utilisation intuitive des logiciels. C'est pourquoi des tests d'intégration poussés pour les processus existants sont effectués avant le déploiement sur place. Pour C. Irniger, «il s'agit de procédures constantes avant des éléments génériques, c'est une démarche agile pour générer de la plus-value au lieu d'imposer des spécifications.»

Le cadre est posé; plus de 100 spécialistes d'Erne Consulting se penchent sur le futur avec motivation et compétence. L'ambiance festive et très conviviale de l'évènement au Kursaal de Berne passe en revue les initiatives passées et porte un regard curieux vers le futur. Les spécialistes d'Erne et les invités enthousiastes ont partagé leurs souvenirs jusque tard dans la soirée. Tous attendent avec impatience les prochaines évolutions du marché et celles de l'entreprise de Gümliigen. Nous sommes également impatients de découvrir les produits innovants et les solutions durables qu'Erne Consulting mettra sur le marché au cours des 30 prochaines années.

Texte original en allemand: Dr Hans Balmer

Jan Reutimann, product owner, présente la saisie des activités POLYPOINT – l'intérêt est au rendez-vous.

