

L'hôpital fribourgeois (HFR) rationalise le traitement des factures de ses fournisseurs

L'e-facture – moins de frais, plus de qualité

L'optimisation des coûts est une préoccupation permanente du secteur de la santé. Les hôpitaux prévoyants prennent déjà depuis longtemps la situation au sérieux et n'ont pas attendu que le nouveau financement hospitalier augmente la pression sur les coûts. L'hôpital fribourgeois (HFR) fait partie de ces hôpitaux avisés. Il forme depuis 2007 une entreprise dotée de six sites. En mettant en place la réception électronique des factures de ses fournisseurs, un grand pas a été fait en matière d'optimisation des coûts.

L'HFR s'engage pour la santé. En tant qu'établissement autonome de droit public, il est ouvert à toutes les personnes qui ont besoin de soins médicaux et les renvoie au service médical adéquat. Depuis sa fondation le 1^{er} janvier 2007, l'HFR rassemble six hôpitaux somatiques publics du canton de Fribourg: l'HFR Billens, l'HFR Châtel-St-Denis, l'HFR Fribourg – Hôpital cantonal, l'HFR Meyriez-Murten, l'HFR Riaz et l'HFR Tafers. Dans le cadre d'une stratégie commune, chaque site de l'HFR remplit des mandats de prestations spécifiques attribués par le service de planification hospitalière cantonale. La mise en commun des compétences permet de développer des synergies. L'HFR peut ainsi offrir à l'ensemble de

la population fribourgeoise toute une gamme de prestations médicales – à des coûts maîtrisés.

Plus de 20 000 patientes et patients par an

Outre des prestations dans le domaine des soins stationnaires, ambulatoires et urgents, l'HFR s'engage également dans la prévention, la recherche et l'enseignement. Avec ses quelque 3 000 collaboratrices et collaborateurs, qui se consacrent quotidiennement à ces tâches, l'HFR est le plus important employeur du canton. Chaque année, plus de 20'000 personnes confrontées à des problèmes de santé font

confiance à l'HFR et bénéficient de l'expérience, du soutien et du savoir-faire du corps médical et du personnel soignant. En outre, 1300 femmes choisissent tous les ans d'accoucher à l'HFR.

La qualité au premier plan

Peu de secteurs d'activité sont soumis à autant de modifications profondes que la santé. Cependant, même un milieu en constante évolution comme celui de l'HFR continue de poursuivre le même but principal, à savoir le maintien de la qualité irréprochable de ses prestations. Quelques exemples concrets l'illustrent parfaitement, comme la comparaison des données au sein de l'hôpital et avec des établissements similaires, les enquêtes menées auprès des patients, du personnel et des fournisseurs, l'optimisation constante des processus, la gestion constructive des incidents, la promotion de la collaboration entre les divers sites et l'établissement de rapports de qualité annuels. Ce n'est que comme ça que l'on peut garantir que les patientes et les patients pourront continuer à bénéficier à l'avenir de prestations exemplaires. La gestion de la chaîne d'approvisionnement constitue un autre exemple important de la haute exigence de qualité. On entend par-là tout particulièrement la réception et le traitement électronique des factures des fournisseurs.

Très motivé à l'ouvrage

L'hôpital fribourgeois (HFR) collabore avec quelque 2000 fournisseurs qui envoient chaque année au total plus de 50'000 factures papier à l'HFR. Cela comprend aussi bien des fournisseurs industriels, tels que les grandes



Très satisfaits de la première étape de la mise en place l'e-facture à l'hôpital fribourgeois (HFR): Gérard Dewarrat, responsable de la comptabilité financière (à gauche), et Valentin Kolly, responsable de projet, sont prêts pour la suite.



L'hôpital fribourgeois (HFR) est depuis 2007 une entreprise dotée de six sites. Notre image montre le plus grand bâtiment du chef-lieu cantonal. Plus de 20'000 patientes et patients sont soignés chaque année à l'HFR.

entreprises médicotéchniques et les fabricants d'instruments et de matériels de consommation, que des prestataires de services en tout genre. Sans oublier les nombreuses PME locales et régionales qui entretiennent un partenariat étroit avec les six sites de l'HFR, que ce soit un installateur sanitaire, un menuisier du coin ou le boulanger qui fournit au restaurant de l'hôpital des croissants tout frais.

«Même si 80% du volume des factures représentent «seulement» 20% de nos fournisseurs, il nous est toutefois important que le plus de fournisseurs possible nous transmettent leurs factures par voie électronique. Notre objectif est de rationaliser et d'accélérer le traitement des factures et de réduire nettement la part des factures papier», souligne Gérard Dewarrat, responsable de la comptabilité financière de l'HFR.

L'objectif était clair. Mais d'où est venue cette grande motivation pour s'attaquer à ce projet si ambitieux? Valentin Kolly, chef de projet en charge de la mise en place de l'e-facture, déclare: «Nous voulions en premier lieu réduire fortement le travail fastidieux, long et coûteux engendré par le papier. Cette méthode n'est plus au goût du jour par rapport au volume de factures sans cesse croissant, ce qui augmente les risques d'imprécisions et de confusions. Sans parler des demandes de clarifications et des questions à nos fournisseurs, préjudiciables à un rythme de traitement rapide.»

Valentin Kolly a ensuite évoqué l'augmentation de la vitesse de traitement et la plus grande fiabilité des données reçues par voie électro-

nique. «Cela comprend également l'intégration de l'e-facture dans tout le flux de travail électronique qui commence par l'acquisition et le contrôle à l'entrée, se poursuit par le règlement des factures et se termine par la comptabilisation interne au compte de charge correspondant. Troisièmement, nous cherchions également à uniformiser les données des factures, à supprimer autant que possible le fait de devoir scanner sans cesse divers formats de factures et d'une manière générale continuer à bien s'intégrer dans la gestion de la chaîne d'approvisionnement.»

Prêt au changement

Le projet «E-facture» a été lancé début septembre 2011 à l'HFR. En collaboration avec les spécialistes de SIX Paynet, l'implémentation du système et le passage complet à la réception électronique des factures ont requis seulement trois mois. «En interne, nous avons eu au début un peu de travail de conviction», se souvient Gérard Dewarrat. «Tous les collaborateurs n'abandonnent pas facilement leurs vieilles habitudes et les processus qui leur sont familiers depuis longtemps. Grâce à l'intervention motivante de notre responsable de projet rejoint rapidement par nos principaux fournisseurs, le scepticisme du départ a rapidement disparu. Aujourd'hui, tous les collaborateurs du service de contrôle des factures sont séduits par le nouveau mode de traitement et ont du plaisir à travailler avec.»

Nous avons commencé par une liste de fournisseurs qui convenaient bien pour le nouveau

traitement par e-factures. Nous avons tout clarifié au préalable et notamment consulté le service achat et pharmacie de l'hôpital. B. Braun a finalement été choisi comme fournisseur pilote et le projet a rencontré un écho très positif.

Mise en place rapide du projet e-facture

Suite à l'activation de l'e-facture dans le réseau Paynet et une courte phase de test, le premier fournisseur était intégré et pouvait transmettre des factures électroniques à l'HFR. En même temps, des discussions ont eu lieu avec d'autres fournisseurs de telle sorte qu'à la mi-mars, cinq grands fournisseurs pouvaient d'ores et déjà transmettre des factures électroniques à l'HFR.

«Notre objectif d'ici fin 2012 est de travailler de cette manière innovante avec 15 fournisseurs importants – tout particulièrement du secteur médicotéchnique, des biens de consommation et de l'industrie pharmaceutique», explique Alberto Lamas, responsable des technologies de l'information à l'HFR. «Cela représenterait alors 10% de nos factures et d'un point de vue des montants, environ la moitié de nos achats.» – «Le nombre d'entreprises qui approvisionnent l'HFR par e-facture doit monter à 50% dans un proche avenir», ajoute Valentin Kolly, «En ce moment, l'allure est un peu ralentie par le fait qu'il y a encore quelques grands fournisseurs qui ne proposent toujours pas l'e-facture. Nous sommes cependant confiant pour l'avenir. Ces fournisseurs ne devraient pas tarder à opter pour la transmission électronique des factures car ce type de facturation présente aussi pour eux de nombreux avantages.»

D'ores et déjà bénéfique

«Beaucoup de choses ont pu être atteintes en peu de temps. Tandis que l'ancienne méthode de travail incluait encore maintes tâches manuelles – ouvrir les enveloppes, lire, vérifier et authentifier les factures, les renvoyer en cas d'erreur, saisir les données des factures, donner l'ordre de paiement – l'e-facture et le workflow électronique permettent de gagner beaucoup de temps et d'argent et d'utiliser de manière optimale la force de travail de nos collaborateurs.»

La part de papier, peu désirable d'un point de vue écologique, a également pu être réduite. Le logiciel Opale utilisé à l'HFR et le système de données de base des achats de Medical Colombus n'ont pas eu besoin d'être beaucoup modifiés ce qui a pu également être réalisé en peu de temps. «Nous considérons la mise en place de l'e-facture comme une réussite», s'exclame Valentin Kolly avec un visage radieux. «Tout particulièrement la désormais uniformité et haute qualité des données des factures s'avère très positive. En outre, tout le temps que nous avons gagné au final nous permet de nous concentrer davantage sur d'autres tâches importantes de la comptabilité.»

Gérard Dewarrat, responsable de la comptabilité financière, dresse également un bilan positif: «Nous sommes heureux de la mise en place rapide de ce projet. Ceci est dû à la confiance mutuelle, à la volonté de travailler rapidement ainsi qu'aux compétences de SIX Paynet et de mes collaborateurs en charge de ce projet.»

Continuer pas à pas avec détermination

Quels conseils les Fribourgeois satisfaits peuvent-ils donner aux autres hôpitaux qui caressent l'idée d'instaurer l'e-facture? – «Ce qui est absolument déterminant, c'est une volonté claire de changement, un esprit d'innovation et l'intention de traiter de manière efficace par voie électronique autant de processus hospitaliers que possible. Il est en outre très important de désigner une personne responsable du projet qui sait motiver quand c'est nécessaire, faire preuve de patience pour expliquer et avant tout enthousiasmer, ainsi que de choisir un premier fournisseur qui est prêt avec l'e-facture pour assurer une collaboration fructueuse», s'accordent pour dire nos interlocuteurs.

Et quels sont pour vous les prochains pas à franchir à l'HFR? – «Nous allons tenter de convaincre bien d'autres fournisseurs que le traitement électronique des factures, c'est l'avenir. Ceci est bénéfique pour les deux parties sans compter que nous renforçons en même temps la qualité de notre collaboration et partenariat», explique Valentin Kolly. «Nous sommes bien évidemment conscients du fait que l'installateur sanitaire ou le boulanger que nous avons évoqués au début ne vont pas forcément passer à la facturation électronique mais nous avons parmi nos 2000 fournisseurs de nombreuses entreprises industrielles et prestataires de services qui vont certainement opter pour l'e-facture dans un avenir proche.»

«Nous attachons une grande importance aux avantages de rationalisation et d'efficacité que nous pouvons encore obtenir. C'est certes le résultat du nouveau financement de l'hôpital mais aussi de l'expression de notre volonté d'atteindre l'optimum au sein de la gestion de la chaîne d'approvisionnement grâce à notre service financier et comptable.»

Texte: Dr Hans Balmer

Vous prend au mot...

Olympus
DS-5000

Vos patients ont confiance en vous. Le DS-5000 retient toutes les informations importantes. Il vous apporte sécurité, flexibilité, simplicité et efficacité. Faites - lui confiance.

OLYMPUS
Your Vision, Our Future



L'enregistreur vocal professionnel !

Le DS-5000 adaptés aux besoins en dictée de tous les professionnels. Quelle que soit la situation de dictée - Il s'adapte à toutes les conditions.



Voicepoint Romandie Sàrl | Rue de Lancy 7 | 1227 Carouge
Tel. 0844 22 77 91 | Fax 0844 22 77 92
www.voicepoint.ch | romandie@voicepoint.ch

Visitez-nous à l'IFAS Romandie 2011 !

Du 2 au 4 novembre, MCH Beaulieu Lausanne, stand 36.38A