

L'e-facture permet de se débarrasser de la routine pesante et de libérer du temps pour les achats stratégiques

L'Hôpital Universitaire de Bâle: hier pionnier, aujourd'hui utilisateur enthousiaste

L'Hôpital Universitaire de Bâle reçoit environ 100'000 factures de fournisseurs par an. Gérer cela sous forme papier est aujourd'hui devenu impensable sur les rives du Rhin. C'est la raison pour laquelle l'Hôpital Universitaire de Bâle a entrepris très tôt de convaincre ses fournisseurs de passer à la facturation électronique. Avec succès: par le biais du réseau Paynet de SIX Payment Services, une part en forte croissance des factures de fournisseurs est traitée sous forme électronique. Avec pour objectif une gestion optimisée de la chaîne d'approvisionnement, les processus informatisés vont de la commande, en passant par la livraison, la réception des marchandises et la gestion des stocks, jusqu'à la comptabilité et aux finances.



L'Hôpital Universitaire de Bâle a une capacité de 671 lits et emploie 4 900 personnes. L'année dernière, 31'641 patients ont été pris en charge au cours de 240 166 jours d'hospitalisation. 55% de ces patients venaient du canton de Bâle-Ville.

Identifier et exploiter le potentiel d'amélioration

L'Hôpital Universitaire de Bâle fait partie des pionniers de l'e-procurement. La mise en place d'une chaîne d'approvisionnement efficace est donc au

centre des préoccupations. Il s'agit d'une optimisation stratégique des achats et des processus dont peuvent profiter les hôpitaux qui misent sur l'utilisation d'outils d'achats par internet pour l'approvisionnement opérationnel, et qui ont pris leurs distances avec les commandes par fax, les bulletins de livraison, la poste interne, l'enregistrement manuel des factures et autres étapes dévoreuses de temps, qui sont encore largement présentes aujourd'hui.

L'objectif déclaré est d'arriver à intégrer ces potentiels inexploités dans le résultat d'exploitation. Le projet de réception électronique des factures a été lancé il y a sept ans. «Nous y avons vu le potentiel d'amélioration le plus important», souligne Martin Brunner, responsable des achats, à l'Hôpital Universitaire de Bâle. Les éléments déterminant pour l'introduction de l'e-facture ont été le nombre élevé de factures et la volonté d'optimiser en permanence les processus administratifs.

Avec la réception des factures par voie électronique, un certain nombre de tâches administratives disparaissent, ainsi il n'est plus nécessaire de sortir les factures des enveloppes ou de les scanner. L'ensemble du processus est aussi plus harmonieux. Les clarifications et demandes de précision urgentes tombent la plupart du temps au moment le plus inopportun. «Nous avons ainsi plus de temps pour optimiser le choix des fournisseurs et les achats stratégiques.»



Martin Brunner, responsable des achats, à l'Hôpital Universitaire de Bâle



Sarah Jegge, coordinatrice de projet finance



Sonja Rung, collaboratrice du service comptabilité

A l'hôpital, la réception électronique de factures présente des avantages significatifs. A la base, il y a le système ERP existant, qui a tout simplement été complété par un module de réception électronique des données de facturation. L'Hôpital Universitaire de Bâle est un bon exemple: avec l'introduction du traitement entièrement électronique des factures entrantes, l'Hôpital Universitaire de Bâle veut utiliser les potentiels des technologies de l'information, pour continuer à favoriser la standardisation des processus, au sein de l'hôpital et avec les partenaires commerciaux. «Une collaboration très étroite avec l'IT pour une implémentation professionnelle et technique de l'e-facture est de la plus haute importance», souligne Martin Brunner.

Objectif: 80% des factures

Dans un avenir proche, il est prévu de recevoir et traiter environ 80% des factures sous forme électronique. Cela doit conduire à une amélioration de la qualité des processus dans l'administration. Cette initiative doit permettre de créer, en collaboration avec des partenaires sélectionnés, un standard dans le système de santé suisse et occuper une position leader dans ce secteur. L'Hôpital Universitaire de Bâle renonce à des solutions individuelles avec des émetteurs de factures particuliers et mise sur le réseau d'e-factures de SIX Payment Services. Medical Columbus étant la plateforme utilisée pour les commandes électronique.

Medical Columbus exploite une plateforme neutre et indépendante de l'industrie pour l'achat de produits médicaux et de médicaments par voie électronique. Cela permet aux clients un processus de commande et de facturation électronique sans rupture de flux. Parallèlement aux commandes électroniques, les hôpitaux connectés peuvent aussi échanger avec leurs partenaires d'autres documents par voie électronique tels que les confirmations de commandes,

les bulletins de livraison ainsi que les actualisations de données de base et de tarifs, et se faire envoyer les factures de fournisseurs par le biais du réseau Paynet de SIX Payment Services directement dans leur système ERP.

Poursuite de l'optimisation avec une concentration totale

Les pionniers du coude du Rhin sont devenus des professionnels chevronnés. Nous avons voulu savoir de la part de Martin Brunner, responsable achats, Sarah Jegge, coordinatrice de projet finance et Sonja Rung, collaboratrice du service comptabilité, comment ils ont rationalisé et optimisé l'instrument de l'e-facture au cours des années.

Combien d'e-factures sont reçues chaque année par l'Hôpital Universitaire de Bâle, et combien de fournisseurs cela représente-t-il?

Sonja Rung: «L'année passée, nous avons reçu 7 460 e-factures, pour l'année en cours, nous devrions en recevoir 12'000. La tendance à la hausse devrait se poursuivre rapidement. En 2012, l'arrivée du fournisseur de matériel de bureau et de papeterie Lyreco, qui par la nature de ses activités envoie de très nombreuses petites et moyennes factures a représenté une croissance significative. Divers gros fournisseurs font désormais partie de nos émetteurs de factures, parallèlement à Lyreco il y a aussi Roche, Synthés, 3M, Boston et Salzmänn.»

A l'Hôpital Universitaire de Bâle, comment les processus se sont-ils modifiés? Ou ont-ils été adaptés lors de l'introduction de l'e-facture?

Sarah Jegge: «Les e-factures sont vérifiées dans SAP par le biais du contrôle de factures logistique en fonction de marges de tolérance clairement définies et, en cas d'acceptation, elles sont libé-

rées pour le paiement par voie électronique. En cas de divergence, l'acheteur concerné reçoit l'e-facture par workflow pour vérification et libération.»

Avez-vous effectué des modifications ou adaptations organisationnelles, celles-ci étaient-elles nécessaires lors de l'introduction de l'e-facture?

Sarah Jegge: «Avec l'introduction des processus électroniques, la méthode de travail des collaborateurs du service comptabilité fournisseurs et du service achats a été modifiée. La charge de travail a diminué.»

Des défis relevés avec brio

Quels ont été les plus grands défis lors de l'introduction de la réception électronique de factures?

Martin Brunner: «Il a fallu faire prendre conscience que la qualité des données de base lors du traitement électronique des données de factures avait la priorité absolue. Cela signifie que, lors de l'intégration de nouveaux fournisseurs, il faut vérifier les données de base et les adapter si nécessaire. Dans le domaine des produits techniques médicaux, nous travaillons principalement avec le catalogue des fournisseurs de Medical Columbus.»

Comment les collaborateurs de l'Hôpital Universitaire de Bâle ont-ils réagi lorsqu'ils ont été confrontés à l'e-facture?

Sonja Rung: «Tout à fait positivement. Le processus, lorsqu'il est correctement implémenté, permet d'alléger très nettement la charge de travail administratif du service comptabilité fournisseurs et du service achats. Les travaux routiniers rébarbatifs diminuent considérablement, le travail devient ainsi beaucoup plus agréable et les postes de travail sont revalorisés.»

Du point de vue de l'Hôpital Universitaire de Bâle, quels sont les principaux avantages de l'e-facture par rapport à la facture papier?

Martin Brunner: «Il n'y a pas de rupture de flux. C'est un avantage en temps et en qualité primordial. Cela signifie, au niveau de la chaîne d'approvisionnement, une transparence et un traitement immédiat des données des marchandises livrées.»

Comment la gestion des factures fournisseurs est-elle organisée du point de vue de la logistique et des finances?

Martin Brunner: «Chaque jour, Sonja Rung prélève toutes les factures fournisseurs du système. Ensuite, les factures sont soit comptabilisées, soit renvoyées à l'acheteur responsable en cas d'erreur de commande (livre de réception des factures).»

Acquisition de nouveaux fournisseurs pour l'e-facture

Comment l'acquisition de nouveaux fournisseurs pour l'e-facture se déroule-t-elle, quels sont les principaux défis?

Martin Brunner: «Un premier entretien a lieu avec les nouveaux fournisseurs au cours duquel les points principaux de la collaboration électronique sont discutés. Le guide rédigé par SIX Payment Services en collaboration avec quelques grands hôpitaux et fournisseurs suisses sert de référence. Si le fournisseur est prêt, on teste alors de manière précise si le flux réciproque des données fonctionne sans hiatus. A l'Hôpital Universitaire de Bâle, l'expérience de SIX Payment Services a toujours été un atout majeur. Si tout se passe parfaite-

ment, le nouveau fournisseur est activé pour l'e-facture.»

Comment jugez-vous la collaboration avec SIX Payment Services?

Sonja Rung: «L'équipe de SIX Payment Services est à nos côtés et nous assiste pour tout ce qui concerne l'e-facture. Nous remarquons aussi ce soutien lorsqu'il s'agit d'activer de nouveaux fournisseurs à l'e-facture. Cette expérience nous motive à promouvoir davantage l'e-facture au sein de notre établissement.»

Quelles recommandations pouvez-vous faire à d'autres hôpitaux sur le thème de l'e-facture?

Sarah Jegge: «Ils devraient se servir du guide de SIX Payment Services comme base d'introduction. Ensuite il convient de s'assurer qu'ils disposent de suffisamment de ressources tant au niveau du service achats que de celui de la comptabilité fournisseurs pour réaliser le projet. Il ne faut pas sous-estimer la charge de départ. Enfin il faut mettre en place suffisamment tôt un Key-User responsable qui veillera à ce que les fournisseurs puissent être ralliés progressivement.»

Profiter de l'expérience des professionnels

Lorsque les pionniers deviennent des experts, ils transmettent volontiers leurs expériences. Il en va de même pour l'équipe de l'Hôpital Universitaire de Bâle. A l'initiative de SIX Payment Services, un «groupe de travail e-facture» a été créé il y a quelques temps. Le groupe Hirslanden, l'Inselspital de Berne, l'Hôpital Universitaire de Bâle, l'Hôpital Cantonal de Saint-Gall ainsi que les fournisseurs hospitaliers B. Braun, Galexis, Zim-

mer et 3M en font partie. Ils ont rédigé le guide «e-Invoicing Standard Healthcare» ensemble. Il traite des principaux points à respecter lors de la mise en place de l'e-facture. A l'aide d'exemples fondés sur la pratique, ce guide permet également aux non-informaticiens de comprendre rapidement l'organisation du processus et d'en retenir les éléments critiques.

Informations complémentaires

SIX Payment Services SA
Marcel Meier
Hardturmstrasse 201
8005 Zurich
Tel. 058 399 9511
www.six-payment-services.com/paynet
paynet-info@six-group.com

Texte: Dr Hans Balmer

Les avantages notables de l'e-facture

- Traitements automatisés – processus optimisés
- Réduction des charges – baisse des coûts
- Moins d'erreurs – meilleure qualité des données
- Factures conformes à la TVA – protection intégrale des données
- Interfaces standardisées – intégration simplifiée
- Moindre utilisation des ressources – impact positif sur l'environnement
- Prestations rodées – partenaires compétents
- Compétence professionnelle élevée – savoir-faire sectoriel spécifique



BOÎTES D'ÉLIMINATION

pour les objets pointus et coupants.

L'utilisation de nos boîtes vous donne la garantie d'une élimination des déchets dans le respect des règles d'usage en la matière. Visitez notre boutique en ligne : www.semadeni.com/webshop.

Semadeni[®]
PIONEER IN PLASTICS

Semadeni AG
Articles en matière plastiques et traitement
CH-3072 Ostermundigen | Téléphone +41 31 930 18 18
WWW.SEMADENI.COM