

## La dématérialisation des processus d'approvisionnement et de traitement des factures est une source de plus-value

# L'e-procurement et l'e-facture optimisent la gestion de la chaîne d'approvisionnement

Le papier pour les documentations de plusieurs pages, les commandes, les confirmations et les factures, c'est du passé. Dans les hôpitaux, là où les processus techniques et médicaux complexes s'effectuent depuis longtemps de manière numérique, où l'interconnexion électronique prend visiblement de l'ampleur aussi bien en interne qu'avec les partenaires extérieurs et où le dossier patient électronique ne va pas tarder à être obligatoire, il convient également d'informatiser la chaîne d'approvisionnement.

Ici aussi, cela permettra d'augmenter la transparence, la rapidité de traitement, les économies réalisées ainsi que la sécurité de l'échange des données. Les processus se standardisent et s'automatisent. Des partenaires de savoir-faire compétents vous facilitent l'implémentation de solutions qui se distinguent par leur grande disponibilité tout en étant durables, extensibles et orientées vers l'avenir.

### Engager moins de capital

Un hôpital cantonal de taille moyenne passe environ 40'000 commandes par an et est en contact avec quelque 1500 fournisseurs. La numérisation des processus permet ici de réaliser un gain d'efficacité évident. C'est dans ce contexte qu'entrent en jeu des notions telles que l'« e-procurement » (utilisation d'outils e-achats), l'« e-facture » (transmission électronique des données de facture au lieu des factures papier) et la « supply chain management » (l'optimisation de toute la chaîne d'approvisionnement et de logistique de l'hôpital). Tous ces éléments contribuent à une progression qualitative impressionnante des emplois et des processus qui en découlent. Ils permettent de prendre de meilleures décisions et jouent également un rôle considérable dans la gestion du fonds de roulement. Il est en effet très important de savoir exactement jusqu'à quel point les stocks de médicaments et de matériel de consommation peuvent être faibles afin d'engager le moins de capital possible sans pour autant compromettre le bon fonctionnement de l'hôpital.

### Tirer profit des ressources non utilisées

Dans la chaîne d'approvisionnement, l'e-procurement se traduit par une optimisation stratégique des achats et des processus. L'e-procurement s'avère bénéfique pour les hôpitaux qui ont recours à des outils e-achats pour leurs achats opérationnels et qui ne souhaitent

plus passer de commandes manuelles pour le matériel et les équipements, ce qui reste encore pratique courante de nos jours (commander par fax, envoyer le bulletin de livraison en interne par le service postal de l'entreprise, enregistrer manuellement les factures, etc.). L'objectif déclaré consiste à intégrer ces réserves non utilisées dans le résultat d'exploitation.

Les hôpitaux mettent ainsi en place un système e-procurement standard pour l'ensemble de leurs activités d'approvisionnement. Ces dernières reposent sur une cartographie de processus standardisés et optimisés. L'avantage de l'e-procurement est manifeste : les commandes sont traitées selon les mêmes mécanismes workflow optimisés. Le logiciel utilisé veille à ce que les mandants et les fournisseurs soient reliés par Internet sur la base de données de base élaborées avec soin. L'e-procurement fonctionne correctement lorsqu'il intègre toute la chaîne d'approvisionnement avec les fournisseurs les plus importants. Les coûts de processus ne peuvent complètement et durablement baisser qu'une fois que ce haut niveau d'intégration a été atteint.

### La réception automatique et automatisée des factures

La réception de factures électronique s'avère extrêmement avantageuse pour l'hôpital. En règle générale, cela s'appuie sur le système ERP dont l'hôpital dispose déjà. Celui-ci est tout simplement complété par un module consacré à la réception de données de facture par voie électronique.

L'hôpital universitaire de Bâle constitue un bon exemple. En instaurant le traitement entièrement électronique des factures entrantes, l'hôpital universitaire cherche à exploiter les potentiels des technologies de l'information afin de continuer à promouvoir la standardisation des processus aussi bien au sein de leur structure qu'avec leurs partenaires commerciaux. Ils ont prévu de prendre et de traiter à l'avenir envi-

ron 80 % des factures sous forme électronique. Ceci doit permettre de continuer à améliorer la qualité des processus administratifs. Par le biais de cette initiative, ils souhaitent créer, en collaboration avec le partenaire réseau choisi, une norme pour le système de santé suisse et ainsi occuper une position de leader dans ce secteur. L'hôpital universitaire renonce à des solutions individuelles avec les fournisseurs et mise sur le réseau e-facture de SIX Paynet. Leur plateforme de commande est Medical Columbus.

### Une qualité supérieure grâce à l'e-facture

Le groupe de cliniques privées Hirslanden est un autre exemple de réussite. Il a été en 2005 le premier à se lancer dans le traitement des factures électroniques. En vue d'une promotion globale de la qualité, Hirslanden ne s'est pas seulement focalisé sur ses exigences mais a initié, en collaboration avec SIX Paynet, une solution qui profite de nos jours à tous les hôpitaux et leurs fournisseurs.

Hirslanden emploie environ 5200 collaboratrices et collaborateurs ainsi que 1500 médecins et accomplit plus de 450'000 journées d'hospitalisation. Les besoins en matériel médical, bien évidemment élevés, sont couverts par environ 600 fournisseurs. Ils établissent chaque année plus de 80'000 factures. Selon Fritz Schiesser, chef du service logistique, Hirslanden ne s'attend pas à ce que tous facturent à l'avenir par voie électronique. « Nous avons pour objectif que tout particulièrement nos partenaires préférés – c'est-à-dire environ 60 fournisseurs couvrant presque quatre cinquièmes de notre volume total d'achat – optent pour l'e-facture. Je suis persuadé que l'intérêt est réciproque, et que donc tôt ou tard tout le monde suivra. D'autant plus que nous leur offrons un circuit électronique fermé qui comprend également le service de commande. Cette partie est prise en charge par GHX, notre partenaire de longue date. »

Texte : Dr Hans Balmer

## L'e-facture – un remède efficace pour tous les hôpitaux

Des processus optimisés, une meilleure qualité des données, une baisse des coûts, une moindre consommation des ressources, une image de marque moderne et comme si cela ne suffisait pas: le tout conforme à la TVA, aux exigences de révision, et sûr d'un point de vue des données. Cela fait de l'e-facture de SIX Paynet un remède efficace dont plus aucun hôpital ne pourra bientôt se passer.

«L'e-facture, c'est tout simplement l'avenir.» Olivier Hugo, responsable de la comptabilité financière, Hôpital du Valais



Il n'y a guère d'autre secteur dans le pays qui soit si fortement technologisé que la médecine de pointe. C'est la raison pour laquelle une clinique moderne n'a pas l'air de vivre avec son temps lorsqu'elle continue de recevoir des factures papier surtout de ses principaux fournisseurs, d'autant plus que la pression sur les coûts ne cesse de croître dans le secteur de la santé. Les changements actuels tels le forfait par cas, le dossier patient informatisé et les cartes d'assuré électroniques – sont une occasion idéale pour couper court à ce «traitement» qui va à l'encontre des dernières découvertes et miser à l'avenir sur l'e-facture. Elle prend en outre tout son effet en lien avec le système de commande électro-

«Grâce à l'e-facture, nous consacrons environ un tiers de moins de notre temps au traitement des justificatifs des créanciers. En outre, cela décharge nos collaborateurs d'une tâche monotone. Au lieu de scanner et de valider des factures papier, ils peuvent se charger de tâches à plus haute valeur ajoutée.»

**Martin Gerber**, chef du service financier, hôpital universitaire de Bâle

nique. SIX Paynet, le spécialiste suisse de l'e-facture, travaille ainsi depuis des années en étroite collaboration avec les principales plateformes e-procurement du secteur de la santé.

La tendance est donc évidente: de plus en plus d'hôpitaux misent sur le traitement électronique largement automatisé des commandes et des factures.

### Les avantages notables de l'e-facture de SIX Paynet

- 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
- Ménage les ressources – impact positif sur l'environnement
- Prestations rodées – partenaires compétents
- Grandes compétences professionnelles – savoir-faire sectoriel spécifique



Fritz Schiesser, chef du service logistique, groupe Hirslanden: «Grâce à l'e-facture, nous avons pu optimiser nos processus, accélérer les traitements, améliorer le flux et la qualité des données et réduire le taux d'erreurs.»

### Contre le manque chronique d'efficacité

Améliorer l'efficacité et réduire les coûts de processus sont une nécessité latente de la politique de santé de la Suisse. Nos hôpitaux partenaires confirment eux-mêmes le fait que l'e-facture de SIX Paynet puisse y contribuer considérablement.

Olivier Hugo, responsable de la comptabilité financière de l'hôpital du Valais, fait le point sur la situation actuelle: «L'e-facture, c'est tout simplement l'avenir.» Les hôpitaux qui sont déjà passés au processus électronique de commande et de facturation approuveraient volontiers ces propos les yeux fermés. Cela concerne avant tout les partenaires et fournisseurs privilégiés qui ont eux-mêmes implémenté un système ERP. «Nous n'avons pas pour objectif de passer à une facturation entièrement électronique. Il serait par exemple contre-productif de vouloir établir des e-factures pour le maraîcher du quartier», explique Nicole Wyssmüller, responsable du secteur financier et comptable à l'Inselhospital de Berne. Les avantages financiers ne sont même pas la priorité absolue. C'est ce que nous confirme Fritz Schiesser qui dirige le département logistique à Hirslanden. «Avec l'e-facture, nous cherchions à optimiser nos processus, accélérer les traitements, améliorer le flux et la qualité des données et réduire le taux d'erreurs.»

### Une solution sectorielle spécifique

Avant d'en arriver là, Hirslanden a joué un rôle de pionnier. «Lorsque nous avons commencé à nous pencher sur le traitement électronique des factures, il n'existait pas encore sur le marché de système spécialement conçu pour répondre aux besoins du secteur de la santé», explique Fritz Schiesser. «Afin de trouver la meilleure solution possible, nous avons suggéré la mise en place d'un groupe de travail chargé d'évaluer, sous la direction de SIX Paynet, les normes techniques et les processus de bonnes pratiques. Ceci s'est révélé très utile. De nos jours, chaque clinique dispose d'une solution e-facture de SIX Paynet qui répond entièrement aux exigences de base de notre secteur.»

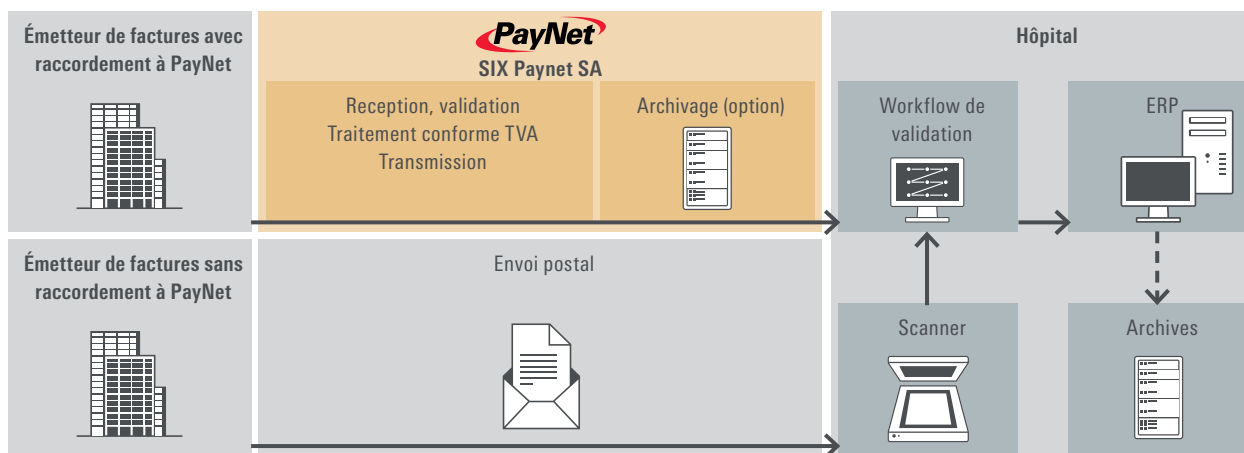
### Une intégration technique simplifiée

Grâce à la standardisation, l'e-facture s'intègre facilement sur le plan technique; surtout si l'hôpital dispose déjà d'une solution ERP. Selon Ralph Braun, responsable Logistics System & Support chez 3M, l'intégration exige tout de même un haut niveau de coordination et de discipline afin de traiter correctement les cas particuliers tels que les produits gratuits, les suppléments ou les articles de lots. «Il est primordial à mes yeux de lister tous les scénarios de facturation possibles et d'examiner pour chacun si cela peut être effectué par voie électronique et si oui comment. En outre, les aspects juridiques doivent également être pris en compte. Si toutes ces étapes préliminaires ont été menées à bien, plus rien ne s'oppose à l'e-facture. Bien au contraire: l'e-facture est un modèle win-win classique qui renforce le lien entre l'hôpital et le fournisseur.» Si vous souhaitez savoir comment l'Inselhospital, le groupe Hirslanden, l'hôpital du Valais ou 3M ont abordé concrètement le «projet e-facture», nous vous faisons volontiers parvenir leur témoignage. Appelez-nous ou envoyez-nous un e-mail (voir au verso).

«En fin de compte, le passage de notre ancien système à la facture électronique s'est fait en douceur et sans difficulté. L'e-facture représente pour nous un gain de productivité très important.»

Ricardo Avvenenti, directeur de la centrale d'achats et d'ingénierie biomédicale des hôpitaux universitaires Vaud-Genève

### Réception entièrement électronique des factures



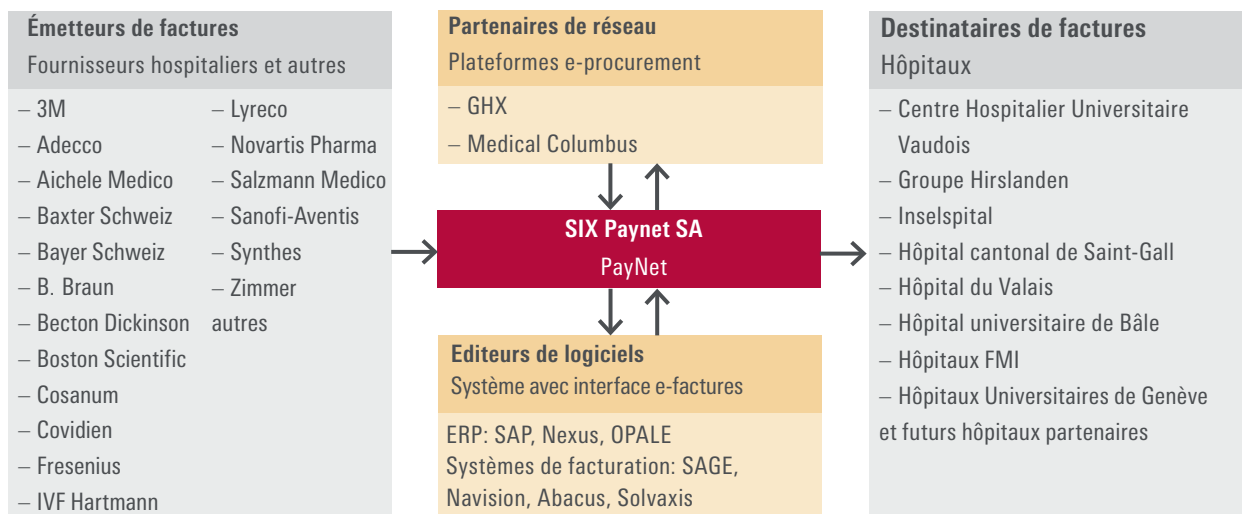


Daniel Schmid, chef de projet informatique, Inselspital à Berne: «Pour nous, il était essentiel que l'e-facture puisse s'intégrer parfaitement dans nos processus de commande et de facturation et soit conforme à la TVA.»



Ralph Braun, responsable Logistics System & Support, 3M: «L'e-facture s'avère avant tout judicieuse lorsque la commande afférente est également traitée par voie électronique.»

### Le réseau d'e-factures pour les hôpitaux de SIX Paynet



#### Partenaires de réseau

L'e-facture s'avère avant tout bénéfique lorsque le processus de commande est également traité par voie électronique. SIX Paynet travaille main dans la main avec des partenaires compétents et fiables afin de relier sans problème l'e-facture à l'e-commande.

#### GHX Switzerland AG

GHX est une plate-forme de transactions et de commandes neutre et électronique ayant un volume de 40 milliards d'euros à travers le monde. Elle emploie plus de 100 personnes en Europe. Les transactions sont traitées à partir de plus de 20 systèmes ERP différents, et d'autre part, les données catalogue sont gérées et optimisées à l'aide de diverses normes internationales. Le processus de commande prend fin avec l'e-facture de SIX Paynet. Cela permet de garantir un processus d'achat entièrement électronique. [www.ghx.ch](http://www.ghx.ch)

#### Medical Columbus

Medical Columbus exploite une plate-forme neutre indépendante de l'industrie consacrée à l'acquisition par voie électronique de produits médicaux et de médicaments. Cela permet aux clients d'avoir un processus de

commande et de facturation électronique sans devoir changer de support média. Outre les e-commandes, les hôpitaux raccordés peuvent également échanger avec leurs partenaires par voie électronique d'autres documents ainsi que des mises à jour de données de base et de prix et se faire envoyer les factures de leurs fournisseurs directement dans leur système ERP par le biais de SIX Paynet.

[www.medicalcolumbus.de](http://www.medicalcolumbus.de)

#### Editeurs de logiciels

Grâce aux interfaces disponibles dans les principaux systèmes ERP pour hôpitaux et nombreux systèmes de facturation du marché, l'e-facture s'intègre dans les systèmes informatiques existants de manière efficace, à moindre coûts et de manière simple.

«Chez Zimmer, nous sommes convaincus du bien-fondé du processus de commande et de facturation électronique et nous arrivons à persuader de plus en plus de clients. Cela nous est d'autant plus facile que nous avons à nos côtés SIX Paynet, un partenaire compétent et fiable.»

**Florian Hässig**, Manager Operations, Zimmer Schweiz AG





Reinhard Kuster, responsable des achats, hôpital cantonal de Saint-Gall: «Les collaborateurs du service créancier sont enthousiasmés par l'e-facture. Elle est plus rapide, plus transparente, plus sûre et de qualité supérieure. La commission de contrôle financier a en outre autorisé officiellement le processus de facturation électronique. Cela nous a ainsi permis de réduire notre charge de 80 pour cent.»

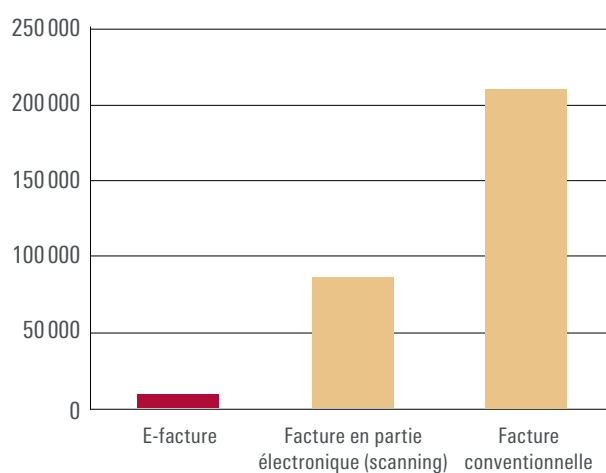
### Economies effectives grâce à l'e-facture

C'est un fait largement reconnu: lors de la réception de factures, ce sont les factures papier qui occasionnent les coûts de processus et les charges les plus importants. L'e-facture vous permet de réaliser des économies considérables si vous avez jusqu'ici scanné et en partie traité de manière électronique les factures reçues. Cela se voit dans l'exemple de calcul ci-contre:

«Les cantons exigent que nous adaptions nos prestations aux tarifs actuels. Cela nécessite un travail énorme et seuls les justificatifs électroniques peuvent nous permettre d'y arriver efficacement.»

**Dr. pharm. Enea Martinelli**, responsable de la pharmacie de l'hôpital et de l'approvisionnement en produits médicaux, hôpitaux FMI

### Les coûts de processus<sup>1</sup> pour 10 000 factures par an



<sup>1</sup>Valeur moyenne arrondie en CHF basée sur 10 000 factures entrantes de fournisseurs par an (tous secteurs confondus); source: «E-Invoicing-Studie 2009» (Étude sur la facturation électronique), BearingPoint GmbH, Francfort

### Guide «E-Invoicing Healthcare»

Il y a quelque temps, SIX Paynet a créé le «groupe de travail e-facture». 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, Zimmer et 3M en font partie. C'est ensemble qu'ils ont rédigé le guide «E-Invoicing Standard Healthcare». Il couvre les principaux points à respecter lors de la mise en place de l'e-facture. À l'aide d'exemples fondés sur la pratique, ce guide permet également aux non-informaticiens de comprendre rapidement l'organisation

d'un processus et d'en retenir les éléments critiques. Pour Ralph Braun de 3M, il ne fait aucun doute: «De nos jours, c'est beaucoup plus facile pour les nouveaux arrivants.»

Si ce guide vous intéresse ou que vous souhaitez apporter vos compétences professionnelles dans le groupe, veuillez vous adresser à notre spécialiste de l'e-facture pour le secteur de la santé:

Norbert Albrecht  
T +41 058 399 9235  
norbert.albrecht@six-group.com

Êtes-vous également intéressés par l'e-facture? N'hésitez pas à nous contacter. Nos conseillers vous informeront volontiers, et sans engagement, dans le cadre d'un entretien personnalisé.

**SIX Paynet SA** T +41 58 399 9511  
Hardturmstrasse 201 F +41 58 499 9525  
Case postale www.six-paynet.com  
CH - 8021 Zurich infocenter@paynet.ch