



### Témoignage Client

## HUG (Hôpitaux Universitaires de Genève)

### **HUG : UNE MAITRISE STRATEGIQUE DES COUTS ET DES PROCESSUS**

**Les Hôpitaux Universitaires de Genève s'appuient depuis plus de 10 ans sur les solutions de Qualiact® pour uniformiser leurs systèmes de gestion. L'outil contribue aujourd'hui à une plus grande dynamique des services, à une maintenance plus préventive des matériels et à une meilleure maîtrise des coûts.**

« Nous sommes fidèles à Qualiact® depuis 10 ans et les remises en cause de notre système de gestion au fil des années n'ont fait que nous conforter dans notre choix initial, » raconte Jean-Claude Esaki, Responsable du Groupe ERP des Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG). Pour cet organisme, par ailleurs la plus importante entreprise du canton de Genève avec 10.000 collaborateurs et un budget annuel d'un milliard de francs suisses (soit 700 millions d'euros), il s'agissait, dès 1991, de remplacer une solution « maison » de gestion comptable par un progiciel, afin de gagner en évolutivité. « Nous avons lancé un appel d'offres avec des critères très stricts en termes de délais (moins de 6 mois) et de coûts et une liste des contraintes fonctionnelles liées aux spécificités de la gestion des hôpitaux, » se souvient Jean-Claude Esaki. « Seul Qualiact® (Inférence à l'époque) a répondu à l'ensemble des critères et a pris en compte nos contraintes, en nous garantissant en outre d'assurer les montées de version des parties spécifiquement développées pour notre activité. »

#### **« Seul Qualiact® a pris en compte nos contraintes métiers »**

Six ans plus tard, en 1998, HUG acquiert quatre autres Hôpitaux Universitaires (HU) indépendants. La fusion doit évidemment aussi s'effectuer au niveau des systèmes de gestion, tous hétérogènes, et l'existant de chacun est remis en cause. Un nouvel appel d'offre est lancé, auprès cette fois des éditeurs d'ERP les plus réputés, mais uniquement sur la partie gestion financière. Aux mêmes critères de délais, de coûts et de support des contraintes fonctionnelles, s'ajoute alors la facilité d'intégration aux applications « maison » du système, comme la gestion des patients ou la facturation hospitalière. « Une fois de plus, sur ces critères objectifs, Qualiact® a fait la meilleure réponse, » souligne Jean-Claude Esaki. « Et comme nous avons déjà éprouvé sa réactivité et la qualité de son support et de son relationnel, nous avons de nouveau signé. » Et pas seulement pour Qualiact® Finance, mais aussi pour les modules Achats, Stocks & Logistique, Immobilisations et WIM (le moteur de workflow), afin de bénéficier de la dynamique créée par le projet initial pour uniformiser et intégrer, de façon progressive, l'ensemble de nos systèmes de gestion.

En août 1998, le premier projet démarre : il concerne la mise en place de la gestion financière et de la gestion des fournisseurs, par une équipe de projet mixte (3 informaticiens, 3 utilisateurs des services comptables, une personne des approvisionnements et une personne de l'audit interne), dirigé par un comité de pilotage interne et assistée par Qualiatic<sup>®</sup>. En moins de 5 mois, la solution est opérationnelle, sans dépassement ni des délais ni du budget. « Grâce au transfert de compétences efficace effectué par les consultants de Qualiatic<sup>®</sup> auprès de l'équipe projet, nos informaticiens ont pu assurer la formation des « super-utilisateurs », qui ont ensuite formé les 400 utilisateurs finaux. Cette formation entre personnes de même métier, ainsi que la consultation des principaux utilisateurs lors du paramétrage et des choix fonctionnels, ont largement contribué à l'acceptation du produit. »

### **Un éditeur attentif aux besoins de sa base installée**

Second projet, démarré en juin 2000 et terminé un an plus tard : la participation au développement de Qualiatic<sup>®</sup> GMAO (Gestion de la maintenance Assistée par Ordinateur) dans le cadre d'un partenariat entre Qualiatic<sup>®</sup> et des clients partageant ce même besoin, puis sa mise en place. « Toute la force de Qualiatic<sup>®</sup> réside dans sa capacité à être attentif à sa base installée au point de l'impliquer dans les évolutions de son produit, » précise Jean-Claude Esaki. « De plus, la simplicité de paramétrage des modules Qualiatic<sup>®</sup>, conçus sur la base d'une logique commune, nous confère une réelle autonomie : les montées de versions, comme les extensions de périmètres fonctionnels ne nécessitent donc pas de nouvelles interventions de consultants. L'ERP Qualiatic<sup>®</sup> est particulièrement économique sur le long terme. » Fort de ses compétences Qualiatic<sup>®</sup> internes, le HUG implémente actuellement la solution de e-procurement basée sur la version Qualiatic<sup>®</sup> Web. Son but ? Que les demandes d'achats de matière puissent, à terme (d'ici juillet 2002), être saisies via Internet par n'importe quel collaborateur. « Là aussi, nous allons réaliser de nombreuses économies, puisque les coûts de déploiement seront nuls. »

Outre ces aspects économiques, HUG mesure au quotidien les nombreux bénéfices de sa solution. Tout d'abord, la centaine d'opérationnels (comptables, contrôleurs de gestion, acheteurs, auditeurs...) qui utilisent Qualiatic<sup>®</sup> au quotidien soulignent sa richesse : possibilité d'obtenir rapidement des informations fiables sous diverses formes, de les analyser, d'effectuer des éditions par pièces... Ils apprécient également la dynamique engendrée par cette solution commune, qui oblige désormais chaque service à rompre son cloisonnement et à être attentif aux autres.

### **La transparence de bout en bout des chaînes logistique et budgétaire**

L'amélioration de la productivité est aussi au rendez-vous : grâce à Qualiatic<sup>®</sup> WIM par exemple, le visa électronique sur les factures a remplacé le circuit papier et ses lenteurs, et grâce aux nombreux automatismes offerts, chacun peut se recentrer sur le cœur de son métier. Quant à Qualiatic<sup>®</sup> Maintenance, il favorise les actions préventives sur tout le matériel et accélère les procédures d'interventions puisque chaque collaborateur peut désormais effectuer sa demande de façon électronique, donc immédiate.

« L'intégration fine entre les différentes fonctions nous confère en outre une transparence sur les flux, encore plus critique depuis notre fusion avec quatre autres HU, » conclut Jean-Claude Esaki. « Nous connaissons désormais, en temps réel, l'impact sur toute la chaîne logistique mais aussi budgétaire, d'une réception, d'un matériel immobilisé ou de l'achat d'un équipement. Nos décideurs (Direction générale, administrateurs, auditeurs...) savent exactement, à tout moment et par voie électronique, ce qui reste au niveau des budgets et connaissent en conséquence leur marge de manœuvre. Nous n'avons plus à gérer ces dérives pénibles qui entraînaient leur lot de lourdeurs de gestion, de paperasse, de directives et de temps perdu. Qualiatic<sup>®</sup> est pour nous un outil particulièrement stratégique de maîtrise des coûts et des processus. »

### **HÔPITAUX UNIVERSITAIRES DE GENEVE**

- Activité : Santé
- Nombre de lits : 2200 lits
- Budget : 700 millions d'euros (1 milliard de francs suisse)
- Effectif : 10 000 personnes

*(Chiffres 2001)*