

Avec l'e-facture de SIX Paynet, l'Hôpital universitaire de Bâle (HUB) progresse rapidement

«Nous voulons recevoir 80% de nos factures créanciers sous forme électronique»

L'Hôpital universitaire de Bâle (HUB) compte parmi les meilleurs centres médicaux de Suisse et applique des standards internationaux élevés. Il va de soi que les services de la logistique, des achats et des finances proposent des prestations et des processus de référence en amélioration permanente. Des commandes à la vérification et à la validation des factures des fournisseurs en passant par la réception et le contrôle des marchandises ou encore la gestion du stock, le flux de marchandises est lui aussi largement informatisé, un avantage qui dont profitent autant les clients internes que les fournisseurs de l'hôpital. Les processus transparents et rapides réduisent fortement le risque d'erreur. Dans le même temps, les changements de médias sont éliminés et des ressources sont libérées pour d'autres tâches créatrices de valeur. La gestion efficace de la chaîne logistique et l'e-procurement (approvisionnement en ligne) symbolisent l'avenir, et le HUB nous montre la voie.

Le secret du HUB pour bien gérer ses marchandises? Une équipe bien rodée. Nous avons rencontré Martin Brunner, responsable des achats, Dominik Löw, responsable de la comptabilité financière, et Thomas Schaffer, responsable de la gestion de projet et de contenu, qui ont brillamment conçu de nombreux processus au cours des deux dernières années dans le cadre d'un projet de grande envergure. Nous avons voulu en savoir plus.

Martin Brunner résume le projet ainsi: «Nous avons supprimé de nombreux processus obsolètes, notamment dans le flux de factures. Nous avons mis en œuvre une nouvelle plate-forme de gestion électronique des factures en collaboration avec SIX Paynet qui nous a permis de simplifier notre quotidien administratif. Aujourd'hui, nous recevons déjà 35% des factures de nos fournisseurs au format électronique. Nos fournisseurs sont de plus en plus nombreux à travailler sur la base de la facture électronique, car ils économisent ainsi du papier,

des frais d'impression, des frais d'affranchissement et d'emballage tout en préservant l'environnement. La transmission des factures électroniques est rapide et elles arrivent toujours à bon port. Cela réduit nos temps de traitement, et les avantages sont nombreux pour nos fournisseurs: délais de paiement plus courts, liquidité améliorée, et réduction des frais de vérification et de rappel. Ainsi, ils peuvent aussi se présenter en partenaires commerciaux innovants, ce qui renforce la fidélisation de leur clientèle.

Nos processus sont nettement plus transparents. Nous avons réduit nos tâches manuelles ainsi que nos coûts administratifs. Nous sommes très satisfaits, cela nous motive à viser plus haut.» Comment a commencé cette success-story? Revenons brièvement en arrière:

De plus en plus de factures

Avec la hausse constante de leur volume, le traitement des factures représentait une

charge de plus en plus lourde. Seuls six fournisseurs nous adressaient des factures électroniques. La longueur des délais de traitement entraînait des retards de paiement et des pertes d'escompte. Le tri, la répartition, le contrôle et le traitement des factures papier prenaient énormément de temps au service postal du HUB et aux services spécialisés. Par ailleurs, la réception d'un quart des factures était décentralisée, par exemple dans les secteurs médicaux. Tout cela manquait clairement de transparence, et nous perdions des justificatifs. Sans parler des processus chronophages et coûteux.

Le directeur financier du HUB, Martin Gerber, voulait réagir. Il a donc lancé un défi en 2014: «d'ici un an, 80% des justificatifs comptables devaient être réceptionnés au format électronique». Au vu des structures et processus de l'époque de l'hôpital, l'objectif était ambitieux. «Mais» selon Martin Brunner «ce défi s'est révélé positif. Nous savions que nous avions un rôle moteur



dans la direction. Cela nous a beaucoup aidé jusqu'à aujourd'hui pour la mise en œuvre.»

Définir des objectifs clairs

«Nous avons commencé par définir en priorité des objectifs clairs,» se souvient Dominik Löw, à savoir:

- tirer profit du potentiel de l'informatique;
- éliminer les changements de médias et réduire les tâches manuelles;
- introduire une vérification efficace, standardisée et centralisée des factures;
- réduire au maximum les temps de traitement;
- éliminer les temps d'envoi et d'attente dans les services postaux et spécialisés;
- respecter les délais de paiement et améliorer les relations avec les fournisseurs;
- tirer profit des déductions d'escompte;
- optimiser la traçabilité et la transparence et limiter les pertes de justificatifs;
- saisir les frais périodiques de manière conforme et améliorer la planification des liquidités.

C'est sur la base de ces objectifs que la nouvelle équipe a commencé son travail.

Elle a conçu une structure de projet, défini des responsabilités et convenu d'établir un rapport mensuel. Elle a ensuite demandé à certains fournisseurs d'envoyer des e-factures. Les conditions générales d'achat et les dossiers d'appel d'offres ont été complétés d'un passage à ce sujet.

Environ 40% d'e-factures à fin 2015

Les efforts ont porté leurs fruits. A fin août 2015, 38 fournisseurs envoyaient déjà des e-factures. Sur 12 mois, cela correspondrait à 38 000 factures électroniques. «Nous nous attendons à recevoir environ 40% d'e-factures d'ici fin 2015,» ajoute Thomas Schaffer. «Nous en serions ainsi à la moitié de notre ambitieux objectif de 80%. La seconde moitié devrait être plus complexe, car nous avons maintenant à traiter avec de nombreux fournisseurs qui établissent peu de factures pour nous. Ces petits et moyens fournisseurs nous en adressent entre 150 et 300 par an.»

Le HUB propose justement la solution Paynet Upload de SIX Paynet pour les fournisseurs qui envoient peu de factures. Avec Paynet Upload, les frais techniques des fournisseurs sont réduits à leur plus simple expression. Il leur suffit d'indiquer toutes

les informations de facturation nécessaires dans un fichier PDF et de le charger sur le portail de SIX Paynet. SIX Paynet se charge ensuite de la conversion et de la transmission.

Des facteurs de réussite attestés

Au HUB, l'équipe de projet fait preuve de beaucoup d'enthousiasme pour atteindre l'objectif de 80% de factures électroniques. «Nous nous basons sur nos précédents facteurs de réussite» souligne Martin Brunner, «et sur la confiance totale du service Finances dans notre nouveau processus, de même que sur notre volonté d'adapter rapidement les processus actuels et une équipe motivée, avec des objectifs clairs. Notre procédure de respect des délais approuvés par les fournisseurs et notre collaboration fructueuse avec SIX Paynet en font bien entendu partie.»

Étendre systématiquement la part de l'informatique

Thomas Schaffer, le responsable du projet, est convaincu de réussir à étendre la part des factures électroniques: «Nous avons eu raison de créer un service de coordination de projet servant d'interlocuteur entre



La joie est au rendez-vous: notre photographie montre les responsables de l'Hôpital universitaire de Bâle pour le projet de gestion électronique des créanciers, d.g.à.d. Dominik Löw, responsable de la comptabilité financière, Thomas Schaffer, responsable de la gestion de projet et de contenu, et Martin Brunner, responsable des achats.

le HUB et les fournisseurs. Nous avons aussi défini des collaborateurs dans les services spécialisés et les avons formés. Les processus électroniques que nous avons introduits ont fait leurs preuves, de même que les documents de travail et les questionnaires pour l'enregistrement de nouveaux fournisseurs.»

La suite du déploiement repose sur cette base. Les fournisseurs sont sélectionnés selon le volume de justificatifs. Ceux qui ont déjà signé un contrat e-facture avec SIX Paynet sont choisis en priorité.

Dominik Löw en est convaincu: «Si nous procédons de manière cohérente en nous concentrant sur les fournisseurs qui génèrent d'importants volumes, nous pouvons rapidement traiter 50% de nos factures au format électronique avec à peine plus de 50 fournisseurs. La suite sera plus compliquée. Pour atteindre l'objectif de 80%, nous devons convaincre environ 250 fournisseurs. Nous persévérons là où le jeu en vaudra la chandelle. Nous pouvons

facilement engager cinq fournisseurs par mois à recourir à l'e-facture grâce à la parfaite collaboration entre les achats, l'informatique et les finances. Pour chaque contrat, un gros travail de persuasion est nécessaire, mais nous y consacrerons le temps qu'il faut.»

Les fournisseurs prennent des initiatives

Les résultats intermédiaires sont très satisfaisants. L'appétit vient en mangeant, et les responsables du HUB constatent de plus en plus souvent que même de petits fournisseurs proposent d'eux-mêmes de passer à l'e-facture. «Une entreprise de boucherie qui fournit notre restaurant du personnel et la cuisine de l'hôpital en sont des parfaits exemples» indique Thomas Schaffer, «et nous avons vraiment apprécié cette initiative.»

Le développement de l'e-procurement sous-entend également de revoir les fournisseurs en se concentrant sur un nombre

plus restreint de créanciers, mais avec des volumes plus importants. Bien entendu, cela motive les fournisseurs à adopter un processus électronique. Chacun doit faire preuve d'initiative personnelle, d'autant que les deux partenaires réalisent des économies.

L'investissement initial reste limité pour les fournisseurs. «Un petit investissement unique leur apporte des avantages récurrents,» souligne Martin Brunner «car ils peuvent ensuite proposer cette facturation moderne à de nombreux autres clients. Ils peuvent en faire un avantage concurrentiel, sans parler de la baisse significative des coûts administratifs.»

L'avenir sera électronique

Dans le secteur hospitalier, l'Hôpital universitaire de Bâle fait figure de pionnier de l'e-procurement. Pour les responsables, l'investissement en valait la peine grâce à la réduction durable des coûts d'exploitation et la hausse de la satisfaction des clients et de la transparence.

«Nous observons également avec la plus grande satisfaction l'intérêt croissant de nos fournisseurs,» se réjouit Martin Brunner. «La tendance à l'e-facture est inexorable et apporte des avantages considérables. Nous nous engageons dans cette voie et nous réjouissons de chaque nouvelle collaboration électronique avec nos fournisseurs. Nous atteindrons prochainement notre objectif de recevoir 80% de nos factures au format électronique, j'en suis convaincu.»

Texte: Dr Hans Balmer

Contact SIX Paynet SA

SIX Paynet SA
Hardturmstrasse 201
8005 Zurich

T +41 58 399 9511
F +41 58 499 9525
paynet-info@six-group.com
www.six-paynet.com