

Une informatique en bonne santé entre les mains des opérationnels de l'Institut Mutualiste Montsouris

Un projet informatique, élément clé d'une fusion hospitalière, mené intégralement par des responsables métier. Une aventure réussie brillamment grâce à une coopération constructive entre les équipes de Qualiatic® et de l'IMM.



Fiche d'identité

Société :	IMM (Institut Mutualiste Montsouris)
Secteur d'activité :	Santé - Hôpitaux
Site Web :	www.imm.fr
Effectifs :	1 200
Nombres de lits :	420

En 1991, un projet de fusion est décidé entre le Centre Médico-Chirurgical de la Porte de Choisy (CMC) et l'Hôpital International de l'Université de Paris (HIUP) boulevard Jourdan. Ce projet comprend la reconstruction des bâtiments de l'ancien HIUP afin de regrouper les deux sites boulevard Jourdan (Paris 14^e). En octobre 1999, le nouvel Institut Mutualiste Montsouris ouvre ses portes, prêt à fonctionner avec une informatique de pointe et flambant neuve. Aujourd'hui, près de 1 200 employés à plein temps de l'Institut travaillent dans un établissement regroupant 420 lits, 7 postes de dialyse, 12 salles d'opération au bloc central, 3 salles de chirurgie ambulatoire et un plateau technique de pointe.

L'informatique au cœur de la fusion

Pour parvenir à ce résultat, outre les aspects architecturaux et médicaux, l'organisation doit se doter d'une informatique performante. C'est pourquoi un projet informatique ambitieux est mis sur les rails en 1996. "Les systèmes d'information des deux établissements existants étaient dépassés, non compatibles en 2000 et surtout, incompatibles avec le projet IMM" se souvient Luis Stuardi, responsable du système d'information. Toutefois, créer une nouvelle infrastructure sans tenir compte d'un existant paralysant représente un avantage et limite les contraintes.

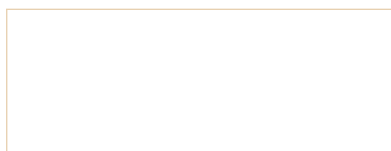
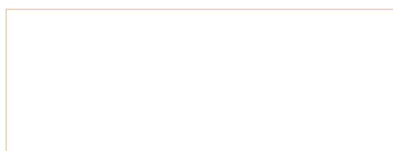
Un projet 100% utilisateurs

En avril 1998, Qualiatic® est choisi pour la gestion économique, financière et logistique de l'établissement. "Nous avons opté pour un ERP comme socle de notre architecture informatique. Et Qualiatic® s'est imposé, car il répondait précisément à nos besoins et à notre ambition. Si la conduite du projet a été menée par un chef de projets, la mise en œuvre devait être réalisée à 99,9 % par des personnes du métier," tient à souligner Luis Stuardi. Certes, les informaticiens étaient en charge de l'infrastructure technique et de l'architecture informatique, mais pas du paramétrage, ni de l'organisation du projet. Une organisation spécifique "métiers" est alors mise en œuvre. Sous l'autorité du comité de pilotage de la Direction Générale, un chef de projets "chapeaute" plusieurs référents (un par domaine applicatif) auxquels sont rattachés des experts métiers. Les référents furent choisis, parmi les volontaires, pour leur capacité de travail, de compréhension et d'adaptabilité. "Une organisation d'autant plus délicate qu'un référent, hiérarchiquement supérieur dans le cadre du projet, pouvait manager des experts hiérarchiquement supérieurs dans l'organisation de l'hôpital. Mais le chef de projets légitimait le rôle incontournable de référent et tout cela a bien fonctionné," rapporte Joëlle De Maria, pharmacienne, chargée de la mise en œuvre des modules Achats, Stocks et demandes de services.

Douze jours pour assimiler le paramétrage

Le 6 septembre 1998 commence la formation au paramétrage de Qualiatic® Fondations. Pendant six semaines, 15 référents et experts partent deux jours par semaine à Chamalières (siège social de Qualiatic®). Début octobre 1998, le paramétrage réel sur

“Qualiatic® s'est imposé, car il répondait précisément à nos besoins et à notre ambition”



le module Achats de QualiAc® démarre à l'IMM. En parallèle, sont également initiés les modules Comptabilité Générale, Comptabilité Analytique et Immobilisations. "La formation QualiAc® et les réflexions nécessaires au paramétrage ont fortement accéléré l'organisation des processus métiers de l'IMM," se souvient Pierre-Yves Vuillaume, chef comptable, responsable de la mise en œuvre des modules Comptabilité/Finances, Budget et Immobilisations. "Parfois, nous nous sommes même servis du mode de fonctionnement de QualiAc® pour faire passer certains arguments," avoue maintenant Joëlle De Maria.

L'approvisionnement résolu en quatre mois

Mais un domaine n'est plus couvert par rapport au système précédent : les "demandes de services". Cette appellation interne regroupe l'approvisionnement interne et les demandes d'achats internes : médical, services généraux, et alimentaire (petits-déjeuners et goûters). Auparavant, chacun établissait sa demande à partir des listes pré-établies de produits. Puis cette demande était centralisée auprès d'un gestionnaire pour chaque catégorie de produits. L'IMM souhaitait déployer un approvisionnement par métier (soignants, hôteliers, etc) et non par catégorie de produit.

Pour répondre à ce besoin particulier, l'IMM et QualiAc® ont co-développé un module spécifique d'approvisionnement "qui a permis une ventilation par métier et une valorisation de la demande émise ce qui a stimulé le personnel sur les dépenses. Désormais, lorsqu'une demande

arrive, les articles de la liste sont éclatés et envoyés au gestionnaire concerné. De plus, à l'arrivée d'un bordereau au magasin central, les articles sont déjà triés selon leur disposition dans le stock, afin de faciliter le picking" explique Joëlle De Maria.

Le premier avril 1999, tous les modules initiés sont opérationnels.

Depuis, le système a été encore amélioré : les lectures du code-barre du service demandeur et des articles préparés permettent de valider la transaction en une seule opération pour automatiser la gestion du stock et des réapprovisionnements.

Un facteur humain stratégique

"Dans ce type de projet, le choix du référent est déterminant, car c'est lui qui va utiliser le produit tous les jours, et former ses collaborateurs et le nouveau personnel" explique Pierre-Yves Vuillaume. "Il devient l'organisateur et l'initiateur des processus de son métier et suit les évolutions du produit" ajoute Joëlle De Maria.

Mais tous deux tiennent également à mettre en lumière le rôle des équipes QualiAc®. "Elles ont fait preuve de professionnalisme à travers des échanges très réguliers, pendant lesquels elles se sont fortement impliquées dans nos problématiques pour y apporter des solutions" affirme Pierre-Yves Vuillaume. "Nous avons entretenu, et entretenons toujours, des relations de confiance. Nous apprécions leur capacité d'écoute et leur réactivité pour intervenir sur des demandes de correction. En règle générale nos contraintes de gestion sont prises en compte" complète Joëlle De Maria. "Nous notons une constance dans la pertinence et l'efficacité des interlocuteurs de QualiAc®," résume Luis Stuardi.

Un bilan très positif et un avenir illuminé de projets

D'autres projets QualiAc® sont en cours ou à venir : commandes fournisseurs via EDI, traçabilité du matériel implantable, budget interactif (alertes sur seuils), ou encore décisionnel. Et lorsqu'il leur est demandé de recommencer avec QualiAc®, tous trois répondent à l'unisson : "Parmi tous les fournisseurs du projet IMM, QualiAc® arriverait premier partout pour la fiabilité et les relations humaines."

“ La formation QualiAc® et les réflexions nécessaires au paramétrage ont fortement accéléré l'organisation des processus métiers de l'IMM ”

Le projet

Modules QualiAc® : Fondations,
Comptabilité/Finances,
Immobilisations,
Achats,
Stocks,
Décisionnel,

Nombre d'utilisateurs : 100
Plate-forme : HP
Base de données : Oracle 9i

**Siège Social - Ingénierie
Consulting Marketing Produits**
7, avenue de Villars
63400 Chamalières
Tél. : 04 73 40 40 40
Fax : 04 73 40 40 41

**Recherche & Développement
Services Administratifs**
Parc d'Activités de Tronquières
14, avenue du Garric
15000 Aurillac
Tél. : 04 71 64 60 26
Fax : 04 71 64 18 27

Agence Commerciale de Paris
Tour Ariane
5, place de la Pyramide
92088 Paris La Défense
Tél. : 01 55 68 10 30
Fax : 01 55 68 10 00


QualiAc
qualité & action
LE PROGIciel DE GESTION INTÉGRÉ
www.qualiac.com