

## HUG : Une maîtrise stratégique des coûts et des processus

Les Hôpitaux Universitaires de Genève s'appuient depuis plus de 10 ans sur les solutions de Qualiact® pour uniformiser leur système 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.



### Fiche d'identité

Société :	HUG - Hôpitaux Universitaires de Genève
Secteur d'activité :	Santé - Hôpitaux
Site Web :	www.hug-ge.ch
Effectifs :	10 000
Nombre de lits :	2 200
Budget :	700 millions d'Euros (1 milliard de francs suisse)

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'offres 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® Comptabilité/Finances, 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.

« Nous sommes fidèles à Qualiact® depuis plus de 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 »

"Nous sommes fidèles à Qualiact® depuis plus de 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 suisse (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® 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.

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), dirigée par un comité de pilotage interne et assistée par Qualiact®. En moins de 5 mois, la solution est opérationnelle, sans dépassement de délais ni de budget. "Grâce au transfert de compétences efficace effectué par les consultants de Qualiact® 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 Qualiac® Maintenance dans le cadre d'un partenariat entre Qualiac® et des clients partageant ce même besoin, puis sa mise en place. "Toute la force de Qualiac® 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 Qualiac®, 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 Qualiac® est particulièrement économique sur le long terme. "Fort de ses compétences Qualiac® internes, les HUG implémentent actuellement la solution de e-Procurement basée sur la version Qualiac® Web. Son but ? Que les demandes d'achats de matière puissent à terme, être saisies via Internet par n'importe quel collaborateur. "Là aussi, nous avons réalisé de nombreuses économies, puisque les coûts de déploiement sont 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 Qualiac® 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 Qualiac® WIM (Workflow Information Manager) 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 Qualiac® 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. Qualiac® est pour nous un outil particulièrement stratégique de maîtrise des coûts et des processus."

“la simplicité de paramétrage des modules Qualiac®, conçus sur la base d'une logique commune, nous confère une réelle autonomie”

## Le projet

**Modules Qualiac® :** Fondations, Comptabilité/Finances, Immobilisations, Credit Management, Achats, e-Procurement, Stocks & Logistique, Ventes, Maintenance, WIM (Workflow Information Manager)

**Nombre d'utilisateurs :** 400  
**Plate-forme :** Sun  
**Base de données :** Oracle

**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

  
LE PROGIciel DE GESTION INTÉGRÉ  
[www.qualiac.com](http://www.qualiac.com)