



LES RÉPONSES À VOS ENJEUX SONT DÉJÀ DANS NOS LOGICIELS



**ORACLE ET LA SANTÉ**



## Oracle France

15, boulevard Charles de Gaulle  
92715 Colombes Cedex  
Téléphone : 01 57 60 24 99  
Fax : 01 57 60 21 15

**Pour plus d'information  
consultez notre site web  
<http://www.oracle.com/>  
ou appelez le 0800 905 805  
(numéro gratuit).**

## **Oracle Applications**

LE PREMIER ERP  
CHOISI PAR LES HÔPITAUX FRANÇAIS



**ORACLE ET LA SANTÉ**



LES RÉPONSES À VOS ENJEUX SONT DÉJÀ DANS NOS LOGICIELS

## Oracle Applications au service de la Santé



**ORACLE®**



<b>Les Hospices Civils de Lyon</b>	<b>4</b>
Les HCL partagent l'expérience de leur projet E-Business Suite porteur et prometteur FINANCE / BUDGETS / IMMOBILISATIONS / ACHATS	
<b>CHI André Grégoire de Montreuil</b>	<b>6</b>
Premiers succès après le chaos ! FINANCE / LOGISTIQUE / ACHATS	
<b>L'Institut Claudius Regaud</b>	<b>8</b>
L'Institut Claudius Regaud aborde ses nouvelles missions avec Oracle E-Business Suite ACHATS / LOGISTIQUE / COMPTABILITÉ	
<b>Sandwell and West Birmingham Hospitals NHS</b>	<b>10</b>
Transparence sur les chiffres et achats mieux maîtrisés pour le Sandwell and West Birmingham Hospitals NHS FINANCE / ACHAT	
<b>Istituto Nazionale per lo Studio e la Cura dei Tumori</b>	<b>12</b>
Le centre anticancéreux de Milan se plie, avec Oracle, aux exigences de l'état italien COMPTABILITÉ / GESTION ADMINISTRATIVE	
<b>District hospitalier d'Helsinki et Uusimaa</b>	<b>13</b>
Le district hospitalier d'Helsinki et Uusimaa s'engage avec Oracle dans le programme national finlandais d'amélioration des soins FINANCE / ACHATS / STOCKS	
<b>Oregon Health &amp; Science University (OHSU)</b>	<b>14</b>
Fini le recrutement papier, vive le recrutement en ligne ! E-RECRUTEMENT	
<b>Select Medical</b>	<b>15</b>
Select Medical équipe ses 79 hôpitaux et ses 790 services de consultation externe avec Oracle E-Business Suite FINANCE/ RESSOURCES HUMAINES	
<b>Welsh Health Supplies et Portsmouth Hospitals</b>	<b>16</b>
Les britanniques Welsh Health Supplies et Portsmouth Hospitals se mettent aux enchères ACHATS AUX ENCHÈRES	
<b>District Health Board de Waitemata</b>	<b>17</b>
Le 6ième service hospitalier de Nouvelle-Zélande économise 5,4 millions de dollars grâce à sa solution d'achats en ligne ACHATS EN LIGNE	
<b>Cardiff &amp; Vale</b>	<b>18</b>
Cardiff & Vale économise 1,2 million de livres sur cinq ans avec Oracle E-Business Suite APPROVISIONNEMENTS DÉMATÉRIALISÉS	
<b>Powys Local Health Board</b>	<b>19</b>
Powys Local Health Board : le mutualisation pour bénéficier d'Oracle E-Business Suite FINANCE / ACHATS	
<b>William Beaumont Hospitals</b>	<b>20</b>
William Beaumont Hospitals : un changement culturel facteur d'économies APPLICATIONS EN LIBRE-SERVICE	
<b>University College London Hospitals</b>	<b>21</b>
University College London Hospitals améliore ses performances financières FINANCE / ANALYSE DE LA PERFORMANCE	
<b>Morecambe Bay Hospitals NHS Trust</b>	<b>22</b>
Morecambe Bay Hospitals NHS Trust s'ouvre des perspectives stratégiques avec Oracle E-Business Suite FINANCE	
<b>University Hospitals Health System</b>	<b>23</b>
Grâce à Oracle, University Hospitals Health System maîtrise enfin son budget FINANCE / ACHATS / SUBVENTION	



## Éditorial

par **Nabiha Azar-Boucheron, Directeur Marché santé, Oracle France**

Nombre d'hôpitaux dans le monde depuis déjà dix ans, y compris dans des pays où ces établissements dépendent du secteur public et sont donc soumis à une réglementation, ont déjà adopté l'ERP pour ce qui concerne la gestion des établissements : la gestion économique et financière, les ressources humaines, les achats, la logistique, la maintenance, la gestion de patrimoine, l'analyse et le pilotage de l'activité.

La prise de recul dans ces pages de treize d'entre eux, témoigne de bénéfiques tangibles, tant en terme de productivité que d'économies.

En France, la rencontre entre ERP et monde hospitalier est plus récente. A l'heure où l'Etat français impose à ses hôpitaux plus de transparence financière, doublée d'une meilleure maîtrise des dépenses, l'ERP doucement fait son chemin au rang d'alternative pertinente aux systèmes d'informations historiques, constitués de briques disparates et peu évolutives. Car l'ERP rime avec facilité et capacité d'évolution, affranchit des interfaces, et ce faisant, garantit la traçabilité et la qualité des données et offre une vision globale du système d'informations, elle aussi génératrice d'économies.

Si les projets français dévoilés dans ces pages sont moins aboutis que ceux du reste du monde, ils ont tous une forte valeur de retours d'expérience sur les pièges à évi-

ter, les pistes à privilégier, les bons réflexes à adopter. Et tous convergent à souligner que loin d'être un cas isolé, ils partagent les mêmes problématiques, identiques en de nombreux points à celles du secteur privé. Dans ce secteur, l'ERP Oracle précisément fait ses preuves depuis plus de vingt ans, en démontrant sa pertinence en terme de souplesse et d'adaptabilité face aux incessants caprices des marchés. Une souplesse tout à fait de mise pour le secteur public hospitalier, où les fréquentes évolutions, réglementaires notamment, sont bien d'actualité.

Et demain, se profile au travers de nouveaux textes, une stratégie d'accréditation des établissements de santé, dans laquelle l'ERP jouera certainement son rôle d'atout.

Oracle France, avec les premiers hôpitaux dans la course comme partenaires, a mis en place des offres packagées et pré-paramétrées, une équipe et une organisation dédiées. Un centre d'expertise Oracle a été créé et bénéficie des expériences acquises grâce à la participation de référents appartenant à ces hôpitaux. Le groupe santé de l'Association des Utilisateurs français d'Oracle, association indépendante réunissant les clients ERP Francophones du monde hospitalier s'est constitué en Mars 2006. .... ■





# Les Hospices Civils de Lyon

## Les HCL partagent l'expérience de leur projet E-Business Suite porteur et prometteur

### HCL en chiffres

- 22.000 personnes
- 5 groupements hospitaliers
- 5500 lits
- 1,5 milliard d'euros de budget annuel

### Bénéfices du projet

- Comptabilité analytique pertinente avec Oracle Financials
- Prises de décisions étayées par des analyses, des comparaisons et des simulations avec Oracle Financials Analyser (OFA)
- Gains de productivité grâce à l'homogénéisation des processus et à l'intégration des flux
- Possibilité d'évoluer vers un mode de management efficace inspiré du monde concurrentiel
- Plus grande richesse d'informations et meilleur partage grâce à la centralisation des données
- Accélération du traitement des données
- Meilleure qualité comptable et financière
- Capacités d'évolution pour prendre en compte facilement les changements de réglementation

"Nous avons rencontré toutes les difficultés énoncées dans la littérature sur les projets d'ERP", constate sobrement Yves Servant, Directeur de projet aux Hospices Civils de Lyon ou HCL, à propos de leur projet Oracle E-Business Suite. "Parce que nous avons su les surmonter et que notre projet, en phase ultime de finalisation, est porteur d'importants bénéfices, nous sommes prêts à partager avec d'autres cette aventure humaine, au final réussie." Initié dès 2001, le projet ERP du second CHU français fait figure de cas d'école. Au départ, une problématique conjecturale partagée par nombres d'établissements de santé publics : le souhait de la direction générale des HCL d'évoluer vers de nouveaux modes de management plus orientés "entreprise" afin de répondre aux défis de la réforme hospitalière. A savoir : l'anticipation et la maîtrise budgétaire – via une vraie comptabilité analytique – et l'amélioration de la productivité au niveau de la gestion.

"Composés d'applications hétérogènes, morcelées et vieillissantes, notre système d'information ne pouvait en aucun cas soutenir de telles ambitions", précise Yves Servant. "Après audit et réflexion internes, l'ERP est apparu comme la solution appropriée du fait de ses vertus : base de données unique et partagée facilitant le suivi d'indicateurs et homogénéisation des procédures et de l'environnement de travail au profit de la productivité. Une fois le choix de la solution E-Business Suite entériné, les HCL ont mobilisé une équipe projet d'une trentaine de personnes à plein temps. Périmètre initial du projet : Gestion budgétaire et financière ; Gestion des immobilisations ; Gestion des achats avec intégration du flux depuis la demande au sein

d'une unité de soins ou d'un service jusqu'à la livraison ; Gestion des magasins pharmaceutiques ; comptabilités générale, budgétaire et analytique."

### L'ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT, CLÉ DE LA RÉUSSITE

Dès le démarrage de la mise en œuvre, les HCL rencontrent une première difficulté : trouver l'adéquation entre la cible idéale – une réponse quasi-personnalisée à tous les besoins liés au nouveau mode de management, la réglementation spécifique applicable aux hôpitaux et les fonctionnalités standards de l'ERP. Les HCL ont donc repris leur copie, repensé la cible et programmé quelques développements spécifiques propres à enrichir un modèle hospitalier. Cette porte ouverte s'est transformée parfois en une somme de





demandes de spécificités de la part des différents services habitués à leur application "maison", qu'il a fallu arbitrer avec rigueur : "Il est nécessaire de n'accepter que l'indispensable. Dans tous les autres cas, il faut imposer une adaptation souvent bénéfique de la procédure concernée au standard de l'ERP. Car trop de spécificités éloigne des vertus de l'ERP, affaiblit la pertinence de la démarche et diminue les gains de productivité potentiels ! " Autre difficulté rencontrée : la discontinuité. Les HCL ont changé 3 fois de chef de projet et une fois de directeur général durant le projet. "Mais aucun de ces changements ne s'est traduit par un arrêt du projet, toujours néfaste, car nous avons comme détermination de garder le cap vers les objectifs initiaux : c'est l'une des clés de notre réussite". Une fois les objectifs initiaux confirmés par la nouvelle direction générale, l'autre atout du projet a été son mode de pilotage simplifié car concentré sur trois paramètres : le respect du budget alloué, la redéfinition d'un calendrier réaliste (le projet aura plus que doublé en durée) et l'identification du noyau dur du périmètre fonctionnel cible (légèrement réduit là où l'intégration était la moins stratégique). Enfin dernière difficulté : la nécessité, trop souvent occultée, de disposer à l'issue du projet des compétences ad hoc pour exploiter et maintenir la solution. Les HCL ont su l'anticiper en recrutant pour leur centre de compétences ERP quatre nouveaux collaborateurs expérimentés.

"Loin d'un projet technique, la mise en œuvre d'un ERP est un projet de management dont la réussite dépend certes du soutien de la direction générale mais aussi de la

rigueur de la conduite du changement qui doit impérativement l'accompagner," conclut Yves Servant. "La communication est un outil essentiel: attention toutefois à ne pas sur vendre les bénéfices. A trop vouloir communiquer, on exagère les espoirs et attise les oppositions potentielles. Nous avons surtout investi sur la formation avec la mise en place d'un module de e-learning métier : au total 500 futurs utilisateurs auront ainsi bénéficié d'une remise à niveau sur la comptabilité publique hospitalière et ont adopté des règles de gestion quotidiennement communes. A ce premier effort, il convient d'ajouter les 2800 journées de formation sur les différents modules d'Oracle E-Business Suite qui auront été délivrées de novembre 2005 à mars 2006. Il s'agit là d'un pré-requis à la prise en main de l'outil."



#### **Directeur de la publication**

Karim Mokhnachi

#### **Rédacteur en Chef**

Danièle Charlet

#### **Comité de rédaction**

Nabiha Azar-Boucheron, Catherine du Chatelet, Valérie Cartie, Sandrine Régnier

#### **Journaliste**

Catherine Terrand

#### **Oracle France**

15, bld Charles de Gaulle  
92715 Colombes Cedex  
Tél : 01 57 60 20 20

#### **Informations complémentaires disponibles sur les sites Web**

<http://www.oracle.fr>  
<http://www.oracle.com/lang/fr>  
<http://www.oracle.com>  
<http://www.oracle.com/applications/>

©2006 Oracle Corporation. Tous droits réservés. Aucun élément de la présente publication ne pourra être réimprimé ou reproduit de quelque manière sans la permission de ses éditeurs. Oracle ne fournit aucune garantie sur l'exactitude des informations délivrées et ne pourra être reconnu responsable des dommages résultant de la confiance accordée aux informations délivrées dans le présent document.

Oracle est une marque déposée d'Oracle Corporation. Tous les autres noms de produits ou de sociétés mentionnés sont uniquement à des fins d'identification, et peuvent être des marques appartenant à leurs propriétaires respectifs. Pour accéder à la liste complète des marques Oracle et des marques déposées, vous pouvez consulter le site web d'Oracle à l'adresse [www.oracle.com](http://www.oracle.com).



# CHI André Grégoire de Montreuil

## Premiers succès après le chaos !

“Notre projet Oracle E-Business Suite a été des plus chaotiques, pourtant nous n’avons jamais renoncé”, explique Annie Renault, Directrice des systèmes d’informations et informatiques du CHI, et chef de projet technique. “Nous avons été d’autant plus opiniâtres que nous sentions de plus en plus, en la découvrant, combien la solution d’Oracle serait un atout pour affronter les difficultés réglementaires des années à venir. Nous commençons d’ailleurs à avoir des éléments de preuve pour le démontrer.”

Le centre hospitalier Intercommunal de Montreuil savoure aujourd’hui un court repos du guerrier : il dispose d’une gestion financière haut de gamme avec des capacités analytiques, commence à mieux maîtriser le pilotage de sa logistique et de ses achats, et, cerise sur le gâteau, possède l’outil ad hoc pour éditer automatiquement en mars, conformément aux nouvelles exigences de l’Etat, le fameux EPRD ou Etat Prévisionnel Recettes et Dépenses. Et il sera sans doute parmi les rares hôpitaux à pouvoir s’en acquitter. De quoi être fier du chemin parcouru !

### DU PROJET MUTUALISÉ À LA COURSE EN SOLITAIRE...

Le pari, au départ, était pourtant loin d’être gagné. Nous sommes en 2002, quand l’hôpital André Grégoire s’associe – mutualisation des coûts oblige – avec six autres de région parisienne, pour commander au cabinet Deloitte une étude de marché et un premier jet de cahier des charges. Objectif : moderniser leurs systèmes de gestion obsolètes,

incapables de répondre notamment aux nouvelles exigences réglementaires imposées à leur secteur. Cette étude est pour ces six là, habitués aux “logiciels classiques” développés par des hôpitaux pour les hôpitaux, l’opportunité de découvrir le monde de l’ERP, sa richesse fonctionnelle et la puissance de son concept d’intégration.

La moitié du groupe poursuit dans cette voie en confrontant et analysant plus avant les offres des deux principaux éditeurs d’ERP du marché. Deux enfin, les hôpitaux de Montreuil et de Créteil, lancent un appel d’offre commun à destination d’intégrateurs, pour la mise en œuvre d’une solution tripartite : un volet de gestion économique et financière basé sur un grand ERP, un volet gestion des ressources humains et un volet gestion administrative du patient. “Nous avons tranché en septembre 2003 en faveur d’une réponse portant sur une mise en œuvre d’Oracle E-Business Suite pour le volet gestion économique et financière”, se souvient Annie Renault. Mais à peine le projet démarré, les difficultés s’enchaînent : les utilisateurs déstabilisés par tant de nouveautés ont du mal à faire comprendre leurs besoins. En outre, dessiner des processus cibles communs aux deux hôpitaux complexifie le projet. Les formations, données sur des maquettes non stabilisées, s’avèrent insuffisantes. Et le démarrage en plein mois de mars 2004 de la gestion financière oblige à une désastreuse reprise des données de l’exercice en cours. Des difficultés qui se soldent in fine par une séparation d’avec l’intégrateur et entre les deux hôpitaux. Le CHI de Montreuil fait alors appel à Oracle Consulting. “Leur intervention

pompier et leur écoute attentive des utilisateurs, dans leurs services respectifs, a sauvé le projet”, souligne Cécilia Boissier, Directrice des achats publics, de la logistique et de l’hôtellerie, et chef de projet fonctionnel. “Nous avons effectué une clôture 2005 avec Oracle E-Business Suite, conforme à nos exigences ! “

### DES BASES SAINES QUI CONFÈRE AU CHI UNE LONGUEUR D’AVANCE

Ce projet difficile, porté par une direction générale du CHI de Montreuil très proche de son équipe projet, est loin d’être considéré comme échec. “Au contraire, il nous confère une longueur d’avance dans le monde hospitalier”, poursuit Cécilia Boissier.

“Et surtout les bases que nous avons construites sont saines. Nous allons désormais nous concentrer sur l’amélioration de nos procédures et sur l’interfaçage

#### Le CHI André Grégoire de Montreuil en bref

- 15 lits de soins de suite et de réadaptation
- 9 communes servies
- Urgences de niveau SAU, et maternité de niveau 3 (Plus haut niveau d’exigence et de technicité)
- Réputé en outre pour l’excellence de ses services d’hémodialyse et de cardiologie
- Plus de 1 000 agents
- 90 millions d’euros environ de budget d’exploitation

avec notre solution Oracle E-Business Suite de nos applications métiers : gestion des laboratoires, gestion de la pharmacie -rétrocession des médicaments, achats, stocks -, gestion des marchés publics..." Et l'heure est enfin à la sérénité. Bousculés pendant plus de 2 ans, la cinquantaine d'utilisateurs concernés a en effet pris du recul et tiré les leçons de cette "aventure humaine exceptionnelle", comme la considère aujourd'hui Annie Renault, qui conclut : "Les utilisateurs ont aujourd'hui un niveau supérieur de maîtrise de leur cœur de métier, acquis et consolidé à travers le projet. Nous avons même mis en place un centre d'expertise Oracle de deux référents technico-fonctionnels amené à croître une fois d'autres personnes formées, sur lequel nous allons pouvoir nous appuyer pour aller encore plus loin."



## → Les cinq leçons tirées par le CHI Montreuil

### Leçon 1 :

Un projet ERP n'est pas un projet informatique, mais un projet stratégique qui doit être « vendu » en interne – y compris auprès des médecins et personnels soignants - et géré comme tel, donc avec un fort soutien de la direction générale.

### Leçon 2 :

Il ne faut pas chercher à imposer des processus métiers idéaux : ils n'existent pas. Il vaut mieux chercher à améliorer les processus existants, avec le concours des utilisateurs, puis s'appuyer sur les nombreuses possibilités offertes par Oracle E-Business Suite pour les modéliser.

### Leçon 3 :

Il faut prendre le temps de bien faire comprendre aux utilisateurs que la mise en place d'un ERP n'est pas un changement d'habitudes imposé mais au contraire une opportunité de réfléchir à de nouvelles façons de travailler pour améliorer l'organisation, gagner en souplesse pour suivre les changements de réglementation, offrir un meilleur service au patient...

### Leçon 4 :

Il ne faut pas négliger les formations et même se donner les moyens d'envoyer tous les utilisateurs suivre une bonne formation à l'Université Oracle, ou dispensée en interne par des personnes qualifiées.

### Leçon 5 :

Attention, la mise en place d'un ERP bouleverse aussi le service informatique hospitalier, qui n'a pas toujours aujourd'hui les compétences et la connaissance pour l'exploiter. Il faut là aussi préparer le terrain, informer, former voire renforcer les équipes.





# L'Institut Claudius Regaud

## L'Institut Claudius Regaud aborde ses nouvelles missions avec Oracle E-Business Suite

### L'Institut Claudius Regaud en bref

- Hôpital toulousain privé à but non lucratif
- Centre de lutte contre le cancer de la région Midi-Pyrénées
- 750 personnes
- 70 médecins et chercheurs
- 64 millions d'euros de budget annuel

Initié en janvier 2004, le projet de refonte du système d'informations de l'Institut Claudius Regaud ou ICR poursuit deux objectifs initiaux : améliorer la productivité administrative afin de rendre du temps aux soins, et aussi supporter les nouvelles exigences légales et réglementaires, comme la T2A ou la traçabilité sur les produits. "En pleine rédaction de notre cahier des charges, nous avons dû prendre en compte une nouvelle donne", explique Jean-Christophe Simon, chef de projet et responsable Achats et Logistique de l'ICR "Nous avons été désignés par les ministères de la Recherche et de la Santé pour rejoindre le futur Cancéropôle installé symboliquement sur l'ancien site d'AZF, au côté notamment du CHU de Toulouse, de l'INSERM, du CNRS ou d'autres établissements privés, comme Pierre Fabre ou Sanofi. Ce nouvel axe de réflexion imposait que le nouveau système d'informations soit ouvert et adaptable, afin de favoriser la communication métier et économique avec nos futurs partenaires."

Son cahier des charges en main - cahier rédigé via une approche par processus - l'ICR a lancé un appel d'offres en juin 2004. Il a retenu l'offre d'Oracle à l'automne suivant parmi 7 réponses sérieuses, pour sa richesse fonctionnelle bien adaptée aux besoins mais surtout pour l'engagement de résultats d'Oracle Consulting concernant l'intégration. "Nous étions très attentifs à cette partie intégration car nous avons constaté chez nos homologues le rôle prépondérant qu'elle jouait dans la réussite des projets", justifie Jean-Christophe Simon. Périmètre couvert : les processus Achats, Approvisionnement et Logistique, la gestion du parc matériel, celle de la maintenance des équipements, la gestion de la relation avec les clients internes (demandeurs, utilisateurs des matériels et des produits...), la comptabilité générale, la comptabilité analy-

tique, et enfin, le contrôle de gestion.

Objectifs ciblés :

- Améliorer de 30% la productivité administrative,
- Optimiser la chaîne logistique de façon à satisfaire 95% de ses utilisateurs,
- Gérer 80% du parc d'équipements et de mobiliers,
- Dématérialiser 50% des documents administratifs et commerciaux, en améliorant la qualité de la gestion des contrats. Par exemple, en associant électroniquement à chaque machine, le contrat de maintenance mais aussi le bon de commande correspondant.

### ECHANGE DE « BONS PROCÉDÉS » AVEC ORACLE CONSULTING

L'ICR est actuellement dans une phase de consolidation de ses maquettes et paramétrages et, courant 2006, il doit progressivement déployer le processus Achat, puis le processus logistique, et enfin démarrer toute la comptabilité au moment de sa clôture, au 1<sup>er</sup> janvier 2007.

"Certes, nous avons pris beaucoup de liberté par rapport à nos plannings initiaux – au profit de la qualité – mais nous avons aujourd'hui un retour d'expérience très intéressant à faire partager", conclut Jean-Christophe Simon. "Nous avons beaucoup appris sur l'ERP, sa logique, ses exigences et sa puissance, au contact d'Oracle Consulting. Inversement je pense que nous leur avons aussi beaucoup appris sur la complexité et les subtilités des métiers de la santé. Ensembles, nous nous sommes donnés sur nos marchés respectifs, des atouts majeurs."





## ➔ Conseils pour gagner en sérénité et en qualité dans son projet ERP

Parce que les premiers projets ERP des hôpitaux, un peu survendus dans les médias il y a encore 2 ou 3 ans, entrent aujourd'hui dans leur phase de consolidation, l'heure est davantage au partage des retours d'expériences qu'à la surenchère sur d'hypothétiques bénéfices. Et c'est tant mieux. Car, parfois subjectifs, souvent enflammés mais toujours bien concrets, ces précieux échos vont permettre à nombre d'organismes de gagner en temps et en sérénité.

**La parole à Jean-Christophe Simon, chef de projet de l'Institut Claudius Regaud.**

### **Conseil n°1 : Laisser sa montre au vestiaire**

“Les futurs utilisateurs, membres de l'équipe projet, ont souvent leurs tâches quotidiennes à effectuer en parallèle : les bousculer sous prétexte de délais à respecter ne peut que leur donner une mauvaise image de l'ERP. Plus que le planning, l'enjeu principal du pilotage du projet doit être la qualité de la solution et sa conformité aux processus dessinés par et pour les utilisateurs : c'est la clé de l'appropriation future de la solution.”

### **Conseil n°2 : Faire un bon nettoyage de printemps**

“Personne ne part de zéro : nous avons tous un existant, constitué d'informations et d'historiques à transférer vers le nouveau système. Le projet ERP est pour le secteur santé une occasion unique de faire le ménage dans ces données, de les restructurer pour mieux répondre aux nouveaux besoins, enjeux et réglementations. C'est gourmand en temps mais salubre.”

### **Conseil n°3 : Farnienter sur des plages tampons**

“Se ménager des plages tampons entre les étapes du projet permet de bien finaliser chacune, de répondre aux objectifs de qualité, de souffler avant d'attaquer la suivante avec des idées claires et précises.”

### **Conseil n°4 : Parler la même langue que son partenaire intégrateur**

“Nous avons mal compris le PAQ (Plan d'Assurance Qualité) appliqué par Oracle Consulting à chaque étape. Nous aurions dû oser nous le faire expliquer dès le départ plutôt que de croire que ces termes avaient le même sens que dans nos projets “santé” : nous aurions pu ainsi en tirer pleinement parti beaucoup plus tôt ! ”

### **Conseil n°5 : Se mettre en quarantaine à l'Oracle Université**

“Nous avons donné une formation intra-entreprise de seulement 10 jours à notre équipe projet. C'est trop court. Si c'était à refaire nous irions, le groupe projet au moins, suivre à l'Oracle University, la formation de 40 jours préconisée pour bien appréhender tout Oracle E-Business Suite. Nous aurions ainsi possédé au plus tôt toutes les clés pour mener à bien notre projet.”

### **Conseil n°6 : Ecouter les bons conseils**

“Il ne faut pas hésiter à aller chercher des retours d'expérience chez les autres, et pas seulement, comme nous l'avons fait, dans les moments de blocage. Si nous avions pu écouter plus systématiquement nos homologues, nous aurions évité de nombreux écueils et gagné plusieurs semaines. Le conseil vaut aussi pour les intégrateurs ! ”



# Sandwell and West Birmingham Hospitals NHS

Transparence sur les chiffres et achats mieux maîtrisés pour le Sandwell and West Birmingham Hospitals NHS

## Sandwell and West Birmingham Hospitals NHS Trust

Birmingham, Angleterre  
www.swbh.nhs.uk

- Recettes annuelles :  
2 à 100 millions
- Effectif :  
5 000 à 9 999 employés

### Principaux bénéfices

- Téléchargement des données de paie en 10 minutes au lieu de 8 heures
- Génération des tableaux de bord en quelques minutes au lieu de trois heures
- Traitement des données alimentant le grand livre en quelques minutes au lieu de trois ou quatre jours
- Réduction prévue de 50 % du coût du traitement des transactions
- Traitement des demandes d'achat en un jour au lieu de deux semaines
- Réduction des tâches administratives au profit d'activités stratégiques
- Amélioration des services aux utilisateurs et meilleur contrôle financier grâce à un traitement des demandes d'achat plus réactif et parfaitement contrôlé

Le Sandwell and West Birmingham Hospitals NHS Trust est l'un des plus grands groupements d'hôpitaux universitaires du NHS, le système de santé britannique. Créé en 2002 après la fusion du City Hospital NHS Trust et du Sandwell Healthcare NHS Trust, le Sandwell and West Birmingham Trust et ses trois hôpitaux ont une réputation d'excellence concernant la qualité des soins.

Suite à la fusion, le Trust nouvellement créé a cherché à réduire ses frais généraux et à améliorer les contrôles financiers en rationalisant les tâches liées à l'administration financière et aux achats. "Les systèmes dont nous avons hérité, ni intégrés ni compatibles avec la technologie Internet, nuisaient à l'efficacité des processus", explique Tony Wharram, directeur financier adjoint du Sandwell and West Birmingham Hospitals. "Il nous fallait des informations unifiées dans un système unique, des processus standardisés et automatisés pour réduire les coûts et des outils de reporting avancé pour avoir une image en temps réel de nos performances."

En avril 2002, le Trust a fait l'acquisition des produits Oracle Financials, Oracle Procurement et Oracle Discoverer. "Pour les fonctionnalités de libre-service et de workflow, cet éditeur se situait largement en tête de tous ceux que nous avons évalués. Et il avait aussi de solides références au sein du NHS comme ailleurs", précise Tony Wharram.

### IMPORTATION DES DONNÉES DE PAIE 50 FOIS PLUS RAPIDE

Aujourd'hui opérationnel, Oracle Financials gère les processus d'achat et de gestion financière de façon intégrée et compatible avec la technologie Internet tout en garantissant la cohérence des informations dans l'ensemble de l'institution. L'information est saisie une seule fois et vérifiée à la source, ce qui limite la duplication d'erreurs dans le système. La base de données intégrée et Oracle Discoverer permettent de générer en

quelques minutes des analyses précises et à jour sur les performances, une tâche qui avant prenait trois heures.

L'intégration entre tous les modules d'Oracle E-Business Suite permet de générer les données mensuelles alimentant le grand livre en quelques minutes au lieu de plusieurs jours auparavant. L'importation des informations du système de paie du Trust vers le grand livre, qui prenait un jour ouvrable, se fait maintenant en 10 minutes.

### UN PROCESSUS ACHATS MIEUX MAÎTRISÉ, FACTEUR D'ÉCONOMIE

Les professionnels des achats utilisent Oracle Procurement pour analyser les dépenses consolidées, identifier les possibilités d'économies et établir une stratégie d'achat cohérente au sein du Trust. Acheter uniquement à des fournisseurs approuvés à des prix négociés à l'avance permet au Trust de contrôler les dépenses des employés et d'optimiser les relations avec les fournisseurs. Et avec Oracle iProcurement, en cours de déploiement, les utilisateurs choisiront les biens et les services en ligne et suivront une procédure de contrôle simple pour créer leurs commandes dans un contenu prédéfini : une garantie de respect des contrats passés avec les fournisseurs et de limitation des dépenses non autorisées.

"Les fonctionnalités de libre-service et de workflow d'Oracle iProcurement représenteront un gain de temps et d'argent considérable", prédit Tony Wharram. "Nous prévoyons de réduire de moitié les coûts de traitement des transactions lorsque nous serons totalement opérationnels. A l'heure actuelle, il faut jusqu'à deux semaines pour traiter une demande d'achat ; avec iProcurement, un jour devrait suffire. Cela nous permettra de passer des commandes juste à temps et d'être plus réactifs aux besoins des services opérationnels et, à terme, des patients."







# CLCC Milan

## Istituto Nazionale per lo Studio e la Cura dei Tumori : Le centre anticancéreux de Milan se plie, avec Oracle, aux exigences de l'état italien

Le centre anticancéreux de Milan fut le premier institut italien à aborder l'oncologie du point de vue du traitement et de la recherche. Il est aujourd'hui divisé en huit départements qui totalisent 51 unités opérationnelles et mène de nombreux projets de recherche en laboratoire et près de 150 études cliniques par an.

Suite à l'introduction de nouvelles directives modifiant la comptabilité et l'administration des instituts scientifiques, l'Institut milanais a dû revoir ses systèmes d'information existants. "Les précédents n'étaient pas en mesure de prendre en charge les nouveaux processus de gestion qui nous étaient imposés", explique Dario Belluzzi, responsable des services économiques et financiers de l'Institut. "Nous avons donc décidé d'investir dans un nouveau système d'information unique, capable en sus de nous offrir une vision globale de nos nombreuses activités, et nous avons choisi Oracle E-Business Suite."

Le centre anticancéreux de Milan se félicite

aujourd'hui de son choix : "Oracle E-Business Suite a nettement amélioré l'efficacité de nos processus comptables et administratifs", souligne Dario Belluzzi. "Dès la première année, les résultats de l'exercice et le budget ont été présentés 4 mois plus tôt que les années précédentes." Souple, robuste et évolutif, il permet en effet d'intégrer les opérations des différentes unités et laboratoires, offrant ainsi une plus grande transparence globale. De même il facilite les échanges entre entités. Projets de recherche et études sont aussi mieux gérés, et les coûts de chacun suivi avec précision : un bénéfice essentiel quand on sait que chaque projet ou étude dispose d'un financement spécifique.

**Istituto Nazionale per lo  
Studio e la Cura dei Tumori**  
Milan, Italie  
[www.istitutotumori.mi.it](http://www.istitutotumori.mi.it)





# District hospitalier d'Helsinki et Uusimaa

## Le district hospitalier d'Helsinki et Uusimaa s'engage avec Oracle dans le programme national finlandais d'amélioration des soins

Né d'une fusion en 1999, le district hospitalier d'Helsinki et Uusimaa (HUS) est devenu le plus grand district hospitalier de Finlande. Desservant 1,5 million de personnes environ, il propose tous les principaux services médicaux spécialisés par l'intermédiaire de son réseau de 23 hôpitaux. Son centre hospitalier universitaire basé à Helsinki est chargé au niveau national du traitement des maladies graves et rares. "La fusion a engendré des divisions culturelles et des silos d'information qui freinaient notre participation active à un programme national (Information Society Program) d'amélioration de l'efficacité et l'efficience des soins en Finlande", se souvient Lauri A. Laitinen, Chief Executive Officer et Président du district hospitalier d'Helsinki et Uusimaa. "Or la satisfaction des patients est un enjeu politique majeur en Finlande, où une nouvelle loi impose aux médecins généralistes de définir avec chacun d'eux un objectif de soins. Si cet objectif n'est pas atteint, le patient est autorisé à se faire soigner à l'étranger, aux frais du district hospitalier."

Utilisateur depuis plus de 10 ans des technologies Oracle, le district HUS a toutefois refait un appel d'offre avant d'opter de nouveau pour Oracle E-Business Suite pour refondre son système de gestion. Objectif : l'établissement de services administratifs communs, gérés sous Oracle, pour faire des économies d'échelle et éliminer les processus redondants au niveau finance, stocks et achats. Le district et Oracle ont travaillé en étroite collaboration pour, d'une part, faire comprendre au personnel administratif du district les avantages potentiels d'une nouvelle solution, et, d'autre part, faciliter sa mise en oeuvre. "J'ai été impressionné par la façon dont Ora-

*"Oracle est le type de société avec laquelle j'aime travailler : elle tient ses promesses et génère de la valeur. Aucune de ses applications ne m'a déçu." Lauri A. Laitinen, Chief Executive Officer et Président, District hospitalier d'Helsinki et Uusimaa*

cle a mobilisé ses ressources pour que l'opération soit un succès. Oracle nous a présenté son plan d'action pour la mise en oeuvre de nos systèmes et tout s'est déroulé comme prévu", commente Lauri Laitinen.

### DES INDICATEURS DE PERFORMANCES POUR MIEUX SATISFAIRE LES PATIENTS

A terme, Lauri Laitinen espère économiser 16 % de son budget annuel de 1,1 milliard d'euros suite à l'amélioration des processus. Et dès 2003, l'adoption des processus comptables et d'achats standard basés sur Oracle Financials et Oracle Purchasing, lui a permis d'annoncer une économie de plus de 20 % sur le budget des achats, soit la somme non négligeable de 100 millions d'euros. Par ailleurs, l'accès plus rapide et plus facile aux données sur les patients, stockées dans Oracle Database, constitue une première étape cruciale vers une réduction des temps d'attente et de planification. Le projet a aussi été l'occasion de mettre en place de nouveaux processus de mesure pour suivre et quantifier les améliorations en termes de coûts et de services rendus. "Ainsi nous pouvons connaître les performances de notre organisation. Par exemple, nous évaluons les opinions de 8 000 patients chaque année, ce qui nous aide à améliorer les soins et à respecter notre budget", explique Lauri Laitinen. La mesure détaillée des performances de l'organisation a favorisé une nouvelle culture de l'efficience au

sein de l'équipe de direction qui se réunit désormais deux fois par an pour réviser les processus et éliminer les processus redondants, inutiles et coûteux. "L'amélioration permanente fait l'objet d'une prise de conscience", commente Lauri Laitinen qui prévoit d'autres avancées : "Nous commençons à mettre en oeuvre les aspects du programme national qui touchent plus directement les patients, comme le stockage des données pour les dossiers médicaux électroniques, et ces améliorations seront certainement ressenties par les personnes qui nous importent le plus : les patients."

#### District hospitalier d'Helsinki et Uusimaa

Helsinki, Finlande  
[www.hus.fi](http://www.hus.fi)

- Recettes annuelles :  
≥ 1 milliard de dollars
- Effectif :  
≥ 10 000 employés

#### Produits et services Oracle :

- Oracle Financials
- Oracle Purchasing
- Oracle Inventory
- Oracle Order Management
- Oracle Financial Analyzer



# Oregon Health & Science University (OHSU)

Finis le recrutement papier, vive le recrutement en ligne !

L'Oregon Health & Science University (OHSU) est l'acteur majeur du secteur de la santé en Oregon. Chaque année, ses deux hôpitaux comptabilisent plus de 553.000 consultations externes et 25.700 sorties d'hôpital. A tout moment, 2600 futurs médecins, infirmières, dentistes et scientifiques suivent ses formations et 19.000 professionnels de la santé mettent à jour leurs compétences grâce aux programmes de formation continue de l'université.

"Suite à une nette augmentation des candidatures – jusqu'à 4000 par mois - à laquelle le processus de recrutement manuel à base de documents papier ne pouvait plus faire face - Six semaines à 3 mois séparaient la publication d'une offre de l'embauche et les CV représentaient jusqu'à une tonne de papier par an – nous avons décidé d'automatiser notre processus de recrutement", explique Joe Tonn, responsable HRMS de l'OHSU. "Nous avons choisi Oracle iRecruitment pour son intégration immédiate avec nos nombreuses applications Oracle E-Business Suite déjà en

place, dont Oracle HRMS."

A l'issue d'un projet de 120 jours, Oracle iRecruitment a fourni à l'OHSU tous les outils nécessaires pour créer puis mettre à jour instantanément le site Internet de publication d'offres, automatiser l'acheminement des candidatures et les approbations électroniques, gérer les évaluations et les entretiens, accélérer les réponses et améliorer la communication avec les candidats. "Nous avons accéléré de 40% notre recrutement, économisé en moyenne 1720 \$ par poste pourvu et réduit de 20.000 à 30.000 \$ par an nos dépenses d'impression, de copie et de correspondances", s'enthousiasme Joe Tonn. "Nous rêvions, pour recruter des responsables, de publier une offre le matin et de recevoir des CV l'après-midi. Et c'est ce qui se passe aujourd'hui. Nous disposons aussi d'un pool de candidats plus large – 25 en moyenne par poste -, les candidatures sont de meilleure qualité, nos équipes de recrutement – 1000 utilisateurs au total - sont moins stressées et notre image sur le marché s'est améliorée."

## Oregon Health Sciences University

Portland, Oregon  
[www.ohsu.edu](http://www.ohsu.edu)



*"Tous les regards étaient tournés sur ce projet pour voir si Oracle tiendrait ses promesses d'un déploiement rapide et simple de nouveaux modules et nouvelles fonctions. Je suis particulièrement fier du succès que représente aujourd'hui ce projet !"*

*Jim Williams – Directeur - OHSU*



# Select Medical

## Select Medical équipe ses 79 hôpitaux et ses 790 services de consultation externe avec Oracle E-Business Suite

Select Medical Corporation, qui exploite un vaste réseau d'hôpitaux de long séjour, d'hôpitaux de réadaptation et de cliniques de réadaptation en consultation externe aux Etats-Unis et au Canada, connaît depuis sa création en 1996 une croissance rapide : 44 % d'augmentation de revenus par an en moyenne et un effectif passé de 300 à plus de 20.000 employés. La groupe s'est brusquement développé en 1999 avec le rachat de NovaCare, qui exploitait 500 cliniques de réadaptation et 35 centres de médecine du travail. Intégrer ces établissements représentait un formidable défi. Les systèmes internes de NovaCare étaient inefficaces et coûteux en gestion, et essayer de les intégrer à la plate-forme informatique de Select aurait fait exploser les coûts d'exploitation. Par ailleurs, les systèmes d'information de Select Medical approchaient de leur capacité maximale et l'application de comptabilité générale ne pouvaient plus prendre en charge efficacement les quelques 200 sous-divisions.

Construire un nouveau système capable d'unifier les unités opérationnelles de la société et de soutenir une forte croissance s'est vite imposé comme une priorité essentielle. Très satisfait de la version 10.7 de l'application de paie Oracle implémentée en 1998, Select a donc choisi, avec sérénité, de migrer ses principaux systèmes de gestion vers Oracle E-Business Suite 11i, pour supporter son développement en matière de comptabilité générale, intégrer totalement ses hôpitaux et cliniques et se doter d'une infrastructure solide et évolutive. "Nous étions une petite société au départ, mais Oracle était prêt à accompagner notre croissance", explique Jim Talalai, Chief Information Officer de Select Medical.

"Sans le soutien d'Oracle Consulting nous n'aurions jamais pu implémenter Oracle Financials 11i aussi vite", renchérit Scott Romberger, Chef comptable et contrôleur.

### L'IMAGERIE DOCUMENTAIRE RÉVOLUTIONNE LA COMPTABILITÉ FOURNISSEURS

Aujourd'hui, Select Medical exploite Ora-

*"Aujourd'hui, je peux ventiler les dépenses par employé, catégorie et service. Cela permet de surveiller et d'identifier les problèmes rapidement et de prendre des mesures correctives." Scott Romberger - Chef comptable et contrôleur – Select Medical Corporation .*

cle Financials, Oracle Payroll, Oracle Human Resources et Advanced Benefits. La société utilise Oracle Discoverer pour analyser ses données, suivre les tendances et générer des états financiers. La plate-forme Oracle est reliée à plusieurs applications tierces, notamment la solution de gestion des temps et activités de l'éditeur Kronos et le système d'imagerie documentaire et de workflow de la société 170 Systems. De nombreux bénéfices sont au rendez-vous : 33% de temps gagné sur la clôture des comptes grâce au référentiel partagé, réduction des frais généraux administratifs grâce à l'intégration de la gestion de la paie et des éléments de rémunération, amélioration de la productivité du personnel et de la qualité de l'information grâce au système de facturation électronique et à la gestion des notes de frais en ligne via Oracle Internet Expenses. Les responsables ont également constaté que le système Oracle simplifiait l'émission des formulaires

et le respect des réglementations du gouvernement.

Point original de la solution de Select Medical : L'implémentation du système évolué d'imagerie documentaire de 170 Systems, qui numérise les quelques 30.000 factures entrantes que la société traite chaque mois, images qui sont ensuite liées dans Oracle Database au factures gérées sous Oracle Financials. "Cette imagerie documentaire a révo-

lutionné nos méthodes de comptabilité fournisseurs", s'enthousiasme Dirk Rossillo, Chef de projet pour les Systèmes financiers de Select Medical. Et pour cause : l'approbation s'effectue par mail, les documents – papier auparavant – ne sont plus égarés, et les nombreux automatisations offerts dopent la productivité de l'équipe en charge de cette comptabilité.



#### Select Medical Corporation

Mechanicsburg, PA  
www.selectmedicalcorp.com

→ Recettes annuelles brutes :  
1,4 milliard de dollars





# Welsh Health Supplies et Portsmouth Hospitals

## Hospitals

### Les britanniques Welsh Health Supplies et Portsmouth Hospitals se mettent aux enchères

*“Après les enchères, tous les participants étaient prêts à recommencer. La technologie Oracle et le processus lui-même géré par UKprocure ont impressionné tout le monde. Pour nous, l'événement représente une économie considérable et une expérience positive.” Mark Roscrow, Directeur, Welsh Health Supplies*

#### WELSH HEALTH SUPPLIES ORGANISE LES PREMIÈRES “ENCHÈRES DE SANTÉ” AU ROYAUME-UNI

Welsh Health Supplies (WHS), qui négocie des contrats pour le compte du National Health Service (NHS) au Pays de Galles, a trouvé un moyen novateur de faire des économies sans sacrifier la qualité : la mise aux enchères en ligne du contrat de fourniture de flacons de collecte de sang. “Lorsqu’il s’agit de trouver des fournisseurs et de négocier les prix et les conditions, en particulier en matière de soins de santé, la qualité des produits et des services est essentielle”, explique Mark Roscrow, directeur de Welsh Health Supplies. “Il était donc vital d’appliquer les enchères à un produit dont la qualité était établie. Après la qualité, le critère majeur est le prix, et il y avait donc là un aspect concurrentiel dont nous pouvions tirer parti.”

Pour ce faire, le WHS a décidé de s’appuyer sur le partenaire Oracle Certified, UKprocure, spécialiste notamment des services d’enchères en ligne dont il gère tous les aspects : conseil, support et matériel. “La technologie Oracle Exchange qu’offrait UKprocure nous convenait”, explique Mark Roscrow, utilisateur satisfait de longue date d’Oracle Financials et Oracle iProcurement. “Nous voulions aussi un interlocuteur capable de gérer les enchères comme un projet et UKprocure excelle dans ce domaine. UKprocure nous a formés, ainsi que nos fournisseurs potentiels, et nous a aidé à obtenir l’adhésion de toutes les parties concernées. Nous savions que les enchères ne fonctionneraient que si les fournisseurs étaient prêts à jouer le jeu,

et nous voulions qu’ils se sentent à l’aise avec le processus et avec ceux qui le gèrent. Grâce à UKprocure, nous y sommes parvenus.” Les enchères électroniques de juillet 2003, une première pour des produits médicaux et pour le NHS en Angleterre, l’ont prouvé : WHS va économiser, grâce à la baisse de 10% du prix d’achat négocié, 600 000 livres sterling (1 million de dollars US) sur trois ans.

#### PORTSMOUTH HOSPITALS : DES ÉCONOMIES ÉQUIVALENT AU FINANCEMENT DE VINGT LITS D’HÔPITAL PENDANT UN AN, GRÂCE AUX ENCHÈRES

Convaincu par l’expérience de WHS, le Portsmouth Hospitals NHS Trust s’est lancé à son tour. “Nous voulions utiliser la technologie pour réaliser des économies directes et réduire le coût des processus d’achat”, explique Neil Kemsley, directeur financier adjoint du Portsmouth Hospitals NHS Trust, déjà utilisateur convaincu d’Oracle Financials. Les premières enchères inversées en ligne du Trust se sont tenues sur la plate-forme de commerce électronique de UKprocure, basée sur Oracle Exchange et Oracle Sourcing. L’économie de 640.000 livres sterling générée en combinant le processus d’achat traditionnel à des enchères inversées représente pour le Trust une réduction de 12 % par rapport aux prix habituels. Les enchères en ligne permettent en outre aux services des achats d’économiser des sommes considérables, puisqu’il

est inutile d’évaluer les offres manuellement, et contribuent à raccourcir le cycle d’achat.

Les fournisseurs y gagnent aussi : Avec les enchères en ligne, ils bénéficient d’une réduction des coûts d’administration et des transactions. Connaître les prix proposés par la concurrence pour des produits identiques ou similaires aux leurs enrichit leur connaissance du marché et peut les aider à renforcer leur compétitivité.

Le succès de ces premières enchères inversées, qui s’est traduit par une amélioration de la productivité des achats et une réduction des coûts, incite bien évidemment le Portsmouth Hospitals à poursuivre dans cette voie.

#### Welsh Health Supplies (WHS)

Cardiff, Pays de Galles  
[www.whs.wales.nhs.uk](http://www.whs.wales.nhs.uk)

#### Portsmouth Hospitals NHS Trust

[www.portshosp.org.uk](http://www.portshosp.org.uk)

#### Bénéfices des enchères sous Oracle Exchange et Oracle Sourcing :

- Acheter des produits standard au coût le plus bas
- Dégager de la trésorerie pour les services de santé courants
- Raccourcir le cycle d’achat
- Réduire les coûts administratifs des achats

*“Oracle Exchange et les enchères organisées par UKprocure nous ont permis de mieux utiliser l’argent du contribuable sans transiger sur la qualité.” Bill Shields, Directeur financier, Portsmouth Hospitals NHS Trust.*



# District Health Board de Waitemata

Le 6ième service hospitalier de Nouvelle-Zélande économise 5,4 millions de dollars grâce à sa solution d'achats en ligne

Des économies de 10 % sur les achats la première année et de 19 % l'année suivante, une réduction de 84 % du nombre de fournisseurs, de meilleures relations avec les fournisseurs importants et un suivi en temps réel des demandes d'achats : tels sont les bénéfices mesurés par le District Health Board de Waitemama, le sixième service hospitalier de Nouvelle-Zélande. Son secret : l'utilisation depuis avril 1999 d'Oracle iProcurement dans ses deux grands hôpitaux et son déploiement dans 473 sites locaux. « Les économies réalisées sont faites de choses simples », explique Michael Sallai, chef de projet pour le DHB de Waitemata. « Nous avons moins de fournisseurs – leur nombre est passé de 4000 à 600 -, donc moins de camions à mobiliser et moins de chèques à faire. De plus, grâce à la puissance d'analyse d'Oracle Discoverer, nous avons pu réduire de 60 000 à 7 400 le nombre d'articles que

nous achetons. C'est 87 % d'articles de catalogue en moins à enregistrer et à gérer. Et avoir un nombre plus élevé de produits standards nous permet d'optimiser nos volumes de commande. »

Les économies sont aussi générées par d'importants gains de temps : Oracle iProcurement réduit énormément le nombre d'étapes pour l'administration des ordres d'achats. Chaque acheteur potentiel a accès en temps réel au catalogue, aux accords avec les fournisseurs, aux heures de livraison et à l'historique des demandes d'achat. Il possède son propre modèle personnalisé avec une liste prédéfinie des articles commandés le plus souvent, qui lui évite d'inutiles ressaisies. Les commandes dépassant les limites prédéfinies pour l'émetteur sont envoyées automatiquement à un superviseur, qui peut les approuver en temps réel, ce qui accélère encore le processus. « Et les employés ne perdent

plus leur temps à pourchasser des responsables ou d'autres décisionnaires pour approuver un document », poursuit Michael Sallai. « Car Oracle iProcurement permet de programmer des alertes pour rappeler aux superviseurs qu'une commande est en attente d'approbation. »



**District Health Board de Waitemata**  
Nouvelle-Zélande  
[www.whl.co.nz](http://www.whl.co.nz)





# Cardiff & Vale

## Cardiff & Vale économise 1,2 million de livres sur cinq ans avec Oracle E-Business Suite

Chaque année, le Cardiff & Vale NHS Trust du Pays de Galles gère en moyenne 700.000 consultations dans ses neuf hôpitaux, ses 24 centres de soins et ses nombreuses antennes locales ou au domicile des patients. Pour s'acquitter de cette tâche, il emploie 11.500 personnes et dispose d'un budget de fonctionnement annuel de 500 millions de livres. Parce qu'il dépend du système de santé britannique (le NHS) il doit remplir un double mandat : produire des soins de qualité à tous les citoyens qui lui sont rattachés et

*« L'implémentation fut un vrai défi, mais nous avons été enchantés par les résultats. Cela en valait vraiment la peine car Oracle E-Business Suite est un outil formidable au service de l'évolution de l'entreprise. » Adele Cahill, Responsable des achats, Cardiff & Vale NHS Trust*

s'assurer que les impôts de ces derniers, qui financent le système, sont dépensés à bon escient. A ce titre, il rend des comptes devant l'assemblée galloise : il subit en permanence des pressions financières et cherche donc sans cesse à réduire ses coûts de fonctionnement tout en améliorant les services aux patients.

En 1999, le Cardiff & Vale NHS Trust s'est rapproché de 11 autres trusts gallois pour tracer les grandes lignes d'un programme qui à terme rassemblerait les trusts au sein d'une infrastructure "e-business" commune. Objectif : réduire le gaspillage, uniformiser les procédures de gestion, en particulier en matière d'approvisionnement et de traitement des règlements. Première étape : l'investissement par les 12 trusts de 2,3 millions de livres sur cinq ans dans l'offre Oracle E-Business Suite, qui a créé le consensus.

### UNE MEILLEURE GESTION DU PROCESSUS ACHATS QUI RÉDUIT LES PÉNALITÉS DE RETARD DE PAIEMENT

Malgré le stress associé à la modernisation et à l'adoption d'un modèle de commerce électronique, l'implémentation fut une étape novatrice pour Cardiff & Vale NHS Trust. "Cette implémentation s'est apparentée à une véritable révolution technologique", commente Martin Sollis, son contrôleur financier. "Elle a exigé de nous un véritable "acte de foi"." D'autant que Cardiff & Vale

faisait œuvre de précurseur : "Je crois que nous sommes le premier trust du NHS à acheter ses fournitures directement à partir de son système Oracle iProcurement, recevoir et régler ses factures par voie électronique à l'aide d'une solution complète et intégrée reliant le trust à ses fournisseurs", commente Paul Davies, Directeur financier.

Les processus de gestion qui ont le plus bénéficiés du nouveau système concernent les demandes d'approvisionnement et le traitement des ordres d'achat ainsi que l'administration en général. Avant, les acheteurs s'enlisaient lors du suivi des ordres d'achat. "Essayer de localiser une information ou de passer une commande avec l'ancien système prenait des heures", se souvient Allison Bassett, acheteur senior pour le Cardiff & Vale NHS Trust. "Avec Oracle, un clic suffit." Le nouveau système électro-

nique de suivi des achats a permis au Trust de réduire les pertes liées aux pénalités de retard, aux taxes et à la mauvaise utilisation des contrats. De même, le Trust a simplifié le système en réduisant le nombre de ses fournisseurs. Plus efficace, il peut faire face aux exigences qualité malgré un effectif réduit et moins de sous-traitants.

Selon une étude indépendante menée par IDC, le Cardiff & Vale NHS Trust récupérera la totalité de son investissement 27 mois après l'implémentation du système complet. Sur cinq ans, le trust peut en effet compter sur une économie nette de 1,2 million de livres (2,1 millions de dollars US) générée par des améliorations opérationnelles et stratégiques, en réalisant un retour sur investissement de 44 % pendant cette période.



#### Produits Oracle implémentés:

- Oracle Financials
- Oracle Order Management
- Oracle Purchasing
- Oracle Inventory
- Oracle iProcurement
- Oracle Financial Analyzer
- Oracle Application Server Portal
- Oracle Discoverer



# Powys Local Health Board

## Powys Local Health Board : le mutualisation pour bénéficier d'Oracle E-Business Suite

En tant que membre d'un consortium regroupant 13 organismes dispensateurs de soins de santé, qui a retenu Oracle E-Business Suite comme solution standard, le Powys Local Health Board (LHB), a pu moderniser son système de gestion - finance et achats - à moindre coût, comme l'explique Howard Dray, le responsable des systèmes d'informations : "Le consortium permet aux membres les plus modestes d'accéder à des technologies de pointe déjà testées par les membres aux moyens plus importants comme Cardiff & Vale Hospitals (Voir page précédente) et de bénéficier d'une solution standard sans passer par une expérimentation coûteuse. Ensemble, nous avons un pouvoir d'achat dont aucun de nous ne dispose individuellement."

Cette mutualisation a permis au Powys LHB de tirer rapidement parti de sa nouvel-

le solution : "Désormais, nous contrôlons les achats au quotidien, comme cela n'était pas possible auparavant", poursuit Howard Dray. "Et nous avons pu définir des articles standards, pour obtenir de meilleures offres et faire des économies d'échelle là aussi." Et côté gestion financière, Oracle Financials a nettement amélioré la production des états et la transparence de l'information. "Les responsables disposent en quelques instants des faits et des chiffres appropriés : ils sont nettement mieux armés pour prendre des décisions importantes", confirme Howard Dray, qui conclut : "Nous en sommes au stade où les responsables des hôpitaux, des salles de soins ou autres peuvent accéder au système, analyser les données pertinentes et voir où ils en sont. Il ne nous reste qu'à mettre toutes ces données en pratique, et nous y travaillons."

### **Powys Local Health Board**

Powys, Pays de Galles, Royaume-Uni  
[www.wales.nhs.uk](http://www.wales.nhs.uk)

### **Effectif :**

2 500 employés

### **Budget annuel :**

167 millions de livres





# William Beaumont Hospitals

## William Beaumont Hospitals : un changement culturel facteur d'économies

Chaque jour, 500 à 600 utilisateurs de Beaumont Hospitals exploitent simultanément Oracle E-Business Suite. Les responsables de services administratifs, d'unités de radiologie ou de soins infirmiers utilisent Oracle Self-Service Human Resources pour modifier le statut d'un employé, publier de nouveaux postes, mener des évaluations de performances... Grâce aux applications en libre-service, les employés exécutent nombre de tâches en ligne : acheter des

sur la santé aussi précises et à jour que possible. Le Beaumont Hospital se donne toutefois une contrainte : Tirer parti des meilleures pratiques automatisées d'Oracle E-Business Suite 11i via "zéro personnalisation". "Dans ces conditions, nous savions que nous devons adapter totalement nos processus à l'application, puisqu'il était exclu de s'éloigner des standards proposés", explique Michelle Chulick, directrice adjointe des systèmes d'information de

sommes tous cohérents dans notre façon d'utiliser les applications", ajoute Michelle Chulick. "Nos processus métier sont homogènes dans toutes nos divisions, ce qui n'était pas le cas avec les précédents systèmes."

Beaumont Hospitals n'est qu'au début de la concrétisation des bénéfices de l'implémentation d'Oracle E-Business Suite, mais il a déjà décroché deux récompenses pour la structure Internet de son site Web basé sur Oracle Applications Server Portal. "La simplicité d'utilisation des environnements Internet et Intranet qu'Oracle Portal confère est phénoménale", commente Paul Peabody. "Notre site, qui s'adresse aux patients et à des médecins de profils variés, est très simple mais néanmoins très puissant dans les nombreuses fonctionnalités offertes. Sur la plupart des sites Web traitant de la santé, il y a tellement de contenu que vous ne savez pas comment naviguer. Notre site en revanche est clair et convivial grâce aux outils d'Oracle que nous utilisons."

*« L'un de nos objectifs majeurs est de nous situer à l'avant-garde concernant l'utilisation du Web pour offrir un meilleur service à nos clients. Les technologies Oracle jouent un rôle prépondérant dans la réalisation de cet objectif. »  
Paul Peabody, Vice-président et CIO, William Beaumont Hospitals*

fournitures, soumettre leurs notes de frais ou organiser leurs déplacements. Des tâches basiques qui prenaient autrefois des semaines sont désormais accomplies en moins de 24 heures. "Tous ces gains de productivité – au niveau de la chaîne d'approvisionnement en particulier – devraient contribuer à un retour sur investissements de 4 à 5 millions de dollars par an", estime Paul Peabody, Vice-président et CIO du William Beaumont Hospitals, organisme du Michigan mainte fois récompensé pour l'excellence de ses soins.

Composé d'un hôpital d'enseignement de 997 lits, d'un hôpital de soins de 236 lits, de cliniques et de plusieurs centres de soins infirmiers, le Beaumont Hospitals a choisi Oracle E-Business Suite comme composant clé de son environnement informatique. Objectifs : Rationaliser les fonctions de ressources humaines, raccourcir le délai de traitement de l'information et fournir au public et aux employés des informations

Beaumont Hospitals. "Aussi nous avons longuement discuté avec la direction de ce que l'ERP représentait pour l'organisation, des changements culturels induits et de la meilleure façon de les accompagner pour qu'ils soient bien compris et acceptés. Pour ce faire, nous avons beaucoup misé sur la formation en ligne via Oracle Tutor – un outil fantastique dont nous sommes très contents."

### UN SITE WEB "SANTÉ" RÉCOMPENSÉ POUR SA PUISSANCE ET SA CONVIVIALITÉ

Un des grands bénéfices de ce changement culturel et du déploiement des meilleures pratiques d'Oracle a été de réduire le nombre de processus internes. Par exemple, Beaumont Hospitals utilise désormais un peu moins de 90 processus pour ses fonctions de ressources humaines, au lieu de plus de 300 auparavant. "Aujourd'hui, nous



**William Beaumont Hospitals**  
Royal Oak, Michigan  
[www.beaumont-hospitals.com](http://www.beaumont-hospitals.com)



# University College London Hospitals

## University College London Hospitals améliore ses performances financières

University College London Hospitals NHS Trust (UCLH), qui gère huit hôpitaux londoniens, est l'un des trusts du NHS les plus grands et les plus actifs du Royaume-Uni. Depuis de nombreuses années, son service financier utilisait une combinaison de systèmes hérités du passé, avec tous les problèmes d'interfaces et les limites en terme de reporting que cela implique. Soucieux d'améliorer ses normes comptables, d'intégrer à sa comptabilité la gestion des commandes, et de faire évoluer l'un des hôpitaux du trust vers un environnement "sans papier", UCLH a choisi de refondre ses systèmes financiers au profit d'une solution unique : Oracle E-Business Suite. Le projet a été coupé en 2 phases : Rempla-

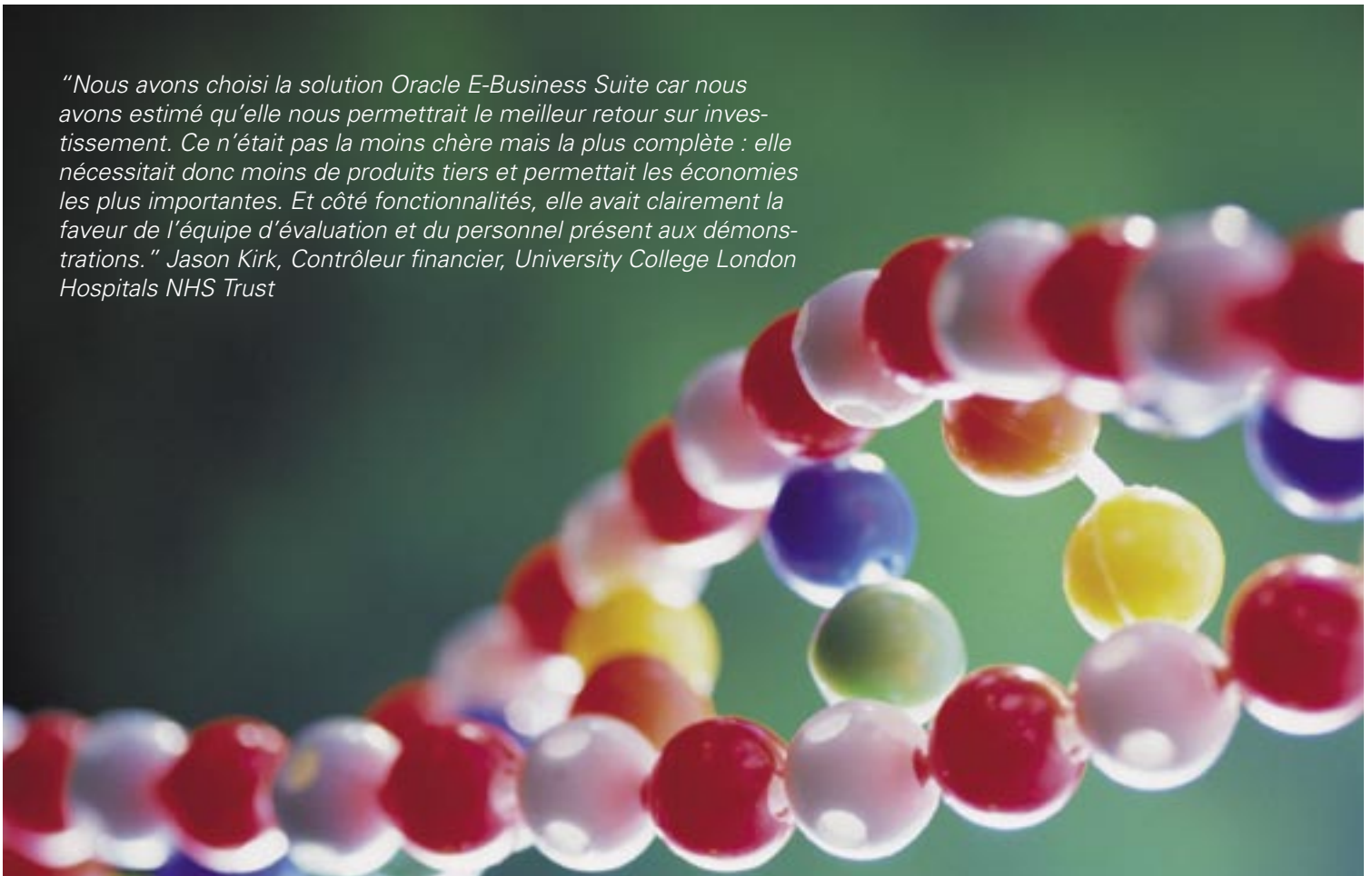
cement de l'existant avec Oracle Financials et Oracle Discoverer. Puis, après "digestion", extension du périmètre fonctionnel avec Oracle iProcurement, Oracle Financial Analyzer et Oracle Project Costing. "La première phase n'était pas censée apporter des avantages notables et tangibles", explique Jon Bell, responsable du projet d'implémentation d'UCLH. "Il s'agissait d'établir les contrôles dont nous avons besoin pour gérer nos finances conformément à notre statut d'établissement public, et de mettre en place un système financier fiable qui nous permettrait de rendre compte correctement de notre budget. Nous attendions plutôt des bénéfices de la deuxième phase, en cours de réalisation." Et pour-

tant, les gains sont bien au rendez-vous : Le personnel consacre moins de temps et d'énergie au regroupement et à la diffusion d'informations et, pour avoir amélioré son analyse financière, le Trust peut prendre de meilleures décisions de gestion, plus vite et plus efficacement.

### University College London Hospitals NHS Trust

Londres, Royaume-Uni  
[www.uclh.org](http://www.uclh.org)

*"Nous avons choisi la solution Oracle E-Business Suite car nous avons estimé qu'elle nous permettrait le meilleur retour sur investissement. Ce n'était pas la moins chère mais la plus complète : elle nécessitait donc moins de produits tiers et permettait les économies les plus importantes. Et côté fonctionnalités, elle avait clairement la faveur de l'équipe d'évaluation et du personnel présent aux démonstrations." Jason Kirk, Contrôleur financier, University College London Hospitals NHS Trust*





# Morecambe Bay Hospitals NHS Trust

## Morecambe Bay Hospitals NHS Trust s'ouvre des perspectives stratégiques avec Oracle E-Business Suite

Dans la région de la baie de Morecambe au Royaume-Uni, la fusion de trois anciens trusts a donné naissance en 1998 au très grand hôpital général de district Morecambe Bay Hospitals NHS Trust. Sa vocation : fournir les meilleurs soins de santé possibles, avec les ressources disponibles, à une population de 350.000 personnes sur une superficie de près de 2.590 kilomètres carrés. Des trois systèmes de gestion hérités, le nouveau trust en retient un seul : une ancienne version de l'ERP d'Oracle. Mais en 2000, soucieux d'en finir avec la prolifération des données, vecteur d'inef-

ficacité, le Morecambe Bay Hospitals a décidé d'une refonte complète, en partant de zéro, au profit d'Oracle E-Business Suite 11i. Et bien lui en a pris.

"Oracle E-Business Suite a enrichi nos possibilités actuelles et futures", explique Peter Harrison, responsable systèmes du Morecambe Bay Hospitals. "Elle a couvert nos besoins immédiats de gestion financière et mis en évidence d'autres aspects de nos activités à améliorer. Par exemple, nous exploitons toute la puissance du module iProcurement : dépenses mieux contrôlées, réduction du nombre de fournisseurs, ac-

célération du processus de règlement... Et nous étudions l'opportunité de mettre en oeuvre d'autres modules comme Oracle Cash Management pour la gestion de trésorerie, domaine où nous ne nous étions jamais aventurés jusqu'ici. Oracle E-Business Suite nous a permis de progresser et nous offre des perspectives non encore explorées."



### **Morecambe Bay Hospitals NHS Trust**

[www.mbht.nhs.uk](http://www.mbht.nhs.uk)

### **Recettes annuelles :**

164 millions de livres sterling

### **Effectif :**

4 500 employés



# University Hospitals Health System

## Grâce à Oracle, University Hospitals Health System maîtrise enfin son budget

Devenu dans les années 1990 l'un des plus grands fournisseurs de soins du Nord-est de l'Ohio, suite à une période de fusions et de compression de personnel sans précédent dans le secteur de la santé, l'UHHS (University Hospitals Health System) compte aujourd'hui 150 sites et 12.300 médecins et employés. « A l'issue des fusions, plusieurs systèmes de paie, de comptabilité générale, de gestion de la chaîne d'approvisionnement, des achats, etc. coexistaient », explique Liz Novak, vice-présidente en charge des projets technologiques d'UHHS. « La difficulté à nous fédérer rapidement et le manque d'intégration nous handicapaient. » Ayant très vite identifié les avantages et les économies potentiels liés au passage à un seul système ERP unifié, l'UHHS a évalué différentes offres et porté son choix sur Oracle E-Business Suite et Oracle University and Public Sector. Ce dernier répondait en effet parfaitement aux besoins de gestion des subventions de l'University Hospitals of Cleveland, une des entités d'UHHS. En tant que centre médical universitaire, celle-ci reçoit et gère chaque année plus de 9 millions de dollars de fonds fédéraux dont l'administration est régie par des réglementations complexes.

Grâce à la mise en place des solutions d'Oracle, l'UHHS a créé un plan de comptes unique, standardisé le reporting financier, centralisé ses achats et mis en place un système de contrôle unique des approvisionnements, consolidé sa paie, simplifié

l'administration des subventions... tout en réduisant ses coûts. "Avant nos fournisseurs savaient ce que nous achetions, mais pas nous", raconte, à titre d'exemple, Liz Novak. "Aujourd'hui, toute personne souhaitant faire une demande d'achat de biens ou de services accède à l'application Oracle iProcurement et remplit un formulaire électronique qui est acheminé vers le responsable approprié pour approbation avant de parvenir au service central des achats. Ainsi nous savons exactement comment et où nous utilisons notre budget. C'est mieux pour le maîtriser !"

### ORACLE UNIVERSITY AND PUBLIC SECTOR POUR UN MEILLEUR SUIVI DES SUBVENTIONS

Les bénéfices ne se limitent pas aux achats. Côté gestion des subventions, Oracle University and Public Sector a automatisé d'anciens processus manuels lourds et compliqués, d'affectation et de vérification. Ainsi toute somme n'est plus désormais imputée à une subvention que si cela est parfaitement justifié. "Les fonctions de suivi du module Oracle Grants Accounting nous ont aussi permis d'automatiser les contrôles légaux, comme ceux imposés par le Federal Office of Management and Budget (OMB) qui interdit certains types de dépenses", précise Liz Novak. "Il nous est plus facile de nous assurer que nous respectons les lois et les réglementations en matière d'utilisation de nos subventions."

Côté ressources humaines enfin, l'UHHS dispose désormais d'un seul outil de paie pour ses 12.300 employés à temps plein et à temps partiel : médecins, infirmières et autres. Parce que plusieurs petits hôpitaux et entités affiliées d'UHHS avaient externalisé leur paie, le changement s'est traduit par des économies immédiates, comme le souligne Liz Novak : "Maintenant, toutes les opérations sont traitées en interne par un service de paie central. Nous avons réduit les dépenses auprès des prestataires tiers sans créer en contrepartie des équivalents temps pleins pour le service de paie. Nous avons réalisé une économie nette dont nous pouvons être fiers."

University Hospitals  
Health System

**University Hospitals Health System,  
Inc**  
Cleveland, Ohio  
[www.uhhs.com](http://www.uhhs.com)

#### Les 3 conseils d'UHHS

- Pour réduire davantage les coûts et simplifier les opérations, profiter de l'implémentation pour standardiser les politiques et les procédures.
- Veillez à ce que le personnel clé soit bien formé et désireux de participer à des sessions pratiques : le potentiel du système n'en sera que mieux maîtrisé.
- N'ayez pas peur de parler de vos besoins et de personnalisation avec l'éditeur : il utilisera peut-être ces informations pour intégrer de nouvelles fonctions au logiciel plus tard