

Factures : cap zéro papier au CHRU de Brest

A propos de l'auteur

M. Jean-Marc Binot

[Voir les articles de cet auteur](#)

Même si la date du 1er octobre monopolise les esprits, la dématérialisation ne s'arrête pas à la digitalisation des marchés publics. Le CHRU de Brest a pris la question de la facturation à bras le corps. Avec un triptyque : remplacement du parc d'impression obsolète pour du matériel capable d'accompagner la digitalisation des flux, adaptation du processus de traitement des factures et numérisation du papier par une entreprise adaptée, installation d'une solution de gestion électronique des documents (GED).



70 000. C'est en moyenne le nombre de factures traitées par le CHRU de Brest tous les ans. Avec le passage de manière progressive à la numérisation obligatoire, l'hôpital a choisi de ne pas traiter le sujet à la légère. Le changement de cap a débuté avec les solutions d'impression. Même si l'opération n'était pas forcément corrélée avec la dématérialisation au démarrage, admet Philippe Honoré, responsable des achats non médicaux au CHRU breton, la métamorphose du parc a toutefois constitué la première étape. Menée dans le cadre du plan d'actions achat (PAA) et d'un plan d'économies, une première étude en 2015, suivie d'une seconde l'année suivante, mettent en lumière l'opportunité de changer de braquet et d'équipements. Il faut dire que le parc cumule les mauvais points. Le matériel est hétérogène, vieillissant et pléthorique. Près de 1100 machines en comptant les fax pour un peu plus de 6100 ETP. Dont de nombreuses imprimantes connectées à un seul ordinateur.

Résultat, l'addition annuelle tout compris s'élève à 1,1 million d'euros. Le CHRU saisit alors l'opportunité du marché national que le Réseau des acheteurs hospitaliers (RESAH) a confié à Konica-Minolta. Réduit à 800 machines, le nouveau parc allège déjà la facture de 10%. Avec un loyer englobant le service et le coût copie (qui s'élève à 3,60 euros HT le mille en noir et blanc, et 28 euros HT le mille en couleur). « La facturation est trimestrielle mais Konica nous permet d'avoir un suivi de la consommation et un contrôle des volumes en temps réel par machine et par personne puisqu'il faut se badger pour utiliser le matériel », complète l'acheteur brestois. Autre atout : le matériel bien plus performant est capable d'accompagner la numérisation grandissante des flux et des échanges et d'anticiper l'arrêt des technologies adossées au RTC (réseau téléphonique commuté) à l'image du fax. Naturellement, comme partout, le changement a généré des résistances. « Mais la direction générale a appuyé le projet de modernisation et l'accent a été mis sur le progrès apporté par le nouveau matériel pour le transfert des données aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du CHU », ajoute Philippe Honoré qui illustre son propos avec l'exemple de la direction des affaires juridiques de l'établissement satisfaite du meilleur suivi des dossiers de contrats d'assurance.

La facturation est trimestrielle mais Konica nous permet d'avoir un suivi de la consommation et un contrôle des volumes en temps réel par machine et par personne

Numérisation des factures papier par une entreprise adaptée

Doté d'un parc permettant une dématérialisation native, l'hôpital s'est lancé, avec l'aide du cabinet Ernst&Young, dans une démarche projet pour soutenir la facture électronique en plein essor. Alors que les factures arrivaient disséminées dans tous les services, la direction financière devient le seul point d'entrée. En revanche, les différentes entités du CHRU restent responsables du rapprochement. « Le refus ou la suspension d'une facture est mieux motivée par rapport à la commande, au service fait et au respect du montant », assure Philippe Honoré. Après un ultime contrôle de la direction financière (coordonnées bancaires), la facture est ensuite transmise au Trésor Public. Le tout sans papier. De quoi ajuster les délais de règlement. « Une réflexion est en cours », poursuit l'acheteur du CHRU qui donne le cas des petites sociétés d'ambulances : « des délais de paiement courts, c'est leur donner une chance de ne pas être absorbé, de maintenir la concurrence pour éviter de finir avec un monopole. » La transformation numérique va libérer au minimum 3 ETP redéployés sur d'autres tâches, comme par exemple renseigner plus précisément les catalogues électroniques et améliorer la lecture des offres. Si bon nombre d'entreprises choisissent déjà la plateforme Chorus Pro (le CHRU a récupéré près de 40% de ses factures via cette plateforme depuis le début de l'année), il fallait cependant trouver un processus ad hoc pour traiter le reliquat toujours expédié par papier, d'ici le 1er janvier 2020, date à laquelle l'envoi électronique sera la règle pour tous les prestataires, y compris les TPE (57% du panel fournisseurs du CHRU). L'hôpital a fait d'une pierre deux coups puisque la recherche d'un prestataire a débouché sur un achat responsable. A la suite d'un marché réservé, une entreprise adaptée, APF Entreprises 3i Concept (filiale de l'Association des paralysés de France), a été retenue pour gérer la phase transitoire. Installée dans les locaux du CHRU, une équipe de trois personnes enregistre et numérise les factures papier. La troisième étape s'est concrétisée avec le choix d'une solution de gestion électronique de documents (GED). « C'était une préconisation d'Ernst&Young », indique Philippe Honoré. L'établissement de santé a finalement retenu la solution Docuware de CDDOC, proposée dans le cadre d'un marché UniHA, dotée d'un parapheur électronique et capable, en outre, de faire de la reconnaissance de contenu des documents numérisés (LRAD), et d'assurer l'archivage électronique. Mis en production à partir du mois d'octobre, l'outil sera utilisé pour la chaîne de règlement des factures (150 personnes concernées), avant d'être étendu aux marchés publics en 2019, puis à la paie, et, par la suite, éventuellement aux dossiers patients et au traitement du courrier. Compatible avec les différents outils financiers et comptables, la GED pourra être déployée à l'échelle du GHT de Bretagne Occidentale (sept établissements) où 5 GEF coexistent.