

Des retards et difficultés dans la dématérialisation de plusieurs pans de la fonction achat (EHESP Conseil)

Mots-clés : #établissements de santé #CHU-CHR #hôpital #EHESP #coopérations #informatique #finances #achats

POLSAN - ETABLISSEMENTS

MONTRouGE (Hauts-de-Seine), 30 novembre 2018 (APMnews) - Une partie des établissements de santé connaissent des retards et difficultés dans la mise en oeuvre de la dématérialisation de la fonction achat, selon une étude de l'EHESP Conseil présentée lors des Journées de l'achat hospitalier organisées par le Réseau des acheteurs hospitaliers (Resah) à Montrouge, jeudi.

Trois des quatre auteurs (Nathalie Chabiron, élève directrice d'hôpital; David Hanin, élève directeur des soins; Aurélie Serrano, élève directrice d'hôpital et Rémi-Martinez Lorenzo, élève attaché d'administration hospitalière) ont présenté jeudi matin les résultats de cette enquête portant sur "la dématérialisation du processus achat dans les établissements de santé et les groupements hospitaliers de territoire (GHT)".

L'association à but non lucratif EHESP (École des hautes études en santé publique) Conseil a analysé les réponses aux questionnaires qualitatifs et quantitatifs de 39 établissements, du 30 octobre au 14 novembre.

La "gestion du projet marché" est considérée comme "une cible non prioritaire aujourd'hui" par une partie des établissements interrogés. Ils évoquent "un manque de moyens et de connaissance des solutions existantes". Ainsi, pour la mise en place du planning d'élaboration de la gestion de projet de marché, 72% utilisent un outil de type Office*. Les trois quarts des établissements interrogés comptent néanmoins se doter d'un outil spécialisé d'ici 2021.

Pour la convergence des marchés, 86,4% des répondants utilisent des outils de type Office*, un peu plus de 13% des logiciels achat et 4,5% aucun outil (dont un tiers par manque de connaissance sur les solutions existantes). Les trois quarts des répondants prévoient de s'outiller d'ici 2021.

Un tiers des établissements ne dématérialisent pas la procédure de recueil des besoins des prescripteurs et utilisateurs pour l'analyse interne. Ils expliquent ce phénomène par des

différences de référentiels qui ne "permettent pas la construction d'un besoin harmonisé". Les établissements dématérialisant cette procédure le font "à 60% par mail".

Concernant l'analyse externe des besoins, plus de la moitié des établissements indiquent ne pas dématérialiser la capitalisation des études liées au sourcing, évoquant une cible "non majeure", tandis que 40% des répondants gèrent ces études via des logiciels Office*.

Les freins à la dématérialisation dans le cadre de l'analyse des besoins sont principalement le manque de ressources disponibles et de connaissance sur les solutions existantes, analyse EHESP Conseil.

Sur l'élaboration des pièces constitutives des dossiers de consultation des entreprises (DCE), seuls 22,7% des répondants assurent disposer d'un logiciel d'aide à la rédaction, 59,1% rédigent les DCE sur Office*. Toutefois, 60% des établissements interrogés comptent acquérir un outil d'ici à 2021.

Les établissements relèvent le faible nombre de logiciels de rédaction "bien paramétrés et interfacés". Une partie d'entre eux indique également préférer s'appuyer sur des "cellules juridiques jugées pertinentes".

Par ailleurs, 90,9% des répondants utilisent des outils Office* pour l'analyse des candidatures et des offres, jugeant que cela répond bien au besoin.

L'EHESP Conseil relève en outre qu'une forte proportion -sans donner de chiffre précis- des répondants n'utilisent pas de signature électronique. Les établissements estiment que ce système représente un frein d'accès à la commande publique pour les petits fournisseurs. L'EHESP Conseil juge que la signature électronique représente un enjeu de sécurité juridique des marchés.

Deux tiers des établissements ne possèdent pas d'outil pour suivre l'ensemble des actes liés à l'exécution des marchés, 60% d'entre eux expliquent cette situation par un manque de ressources disponibles techniques ou humaines, un quart par un manque de connaissances, évoquent les auteurs de l'étude.

Concernant les demandes d'approvisionnement, 22,7% d'entre elles se font par papier/fax, 31,8% par mail et 27,3% par outils de gestion économique et financière (GEF). L'utilisation du papier est "liée aux pratiques antérieures", commentent les établissements. Les factures sont quant à elle reçues à 40,9% par GEF.

Enfin, 70,6% des répondants prévoient d'acquérir un logiciel pour le partage de documents. A noter que 72,7% des répondants ne disposent pas d'archivage électronique.

Des points faibles qui ralentissent le processus de dématérialisation

EHESP Conseil a relevé plusieurs points faibles. La fonction achat est "insuffisamment mature" au sein des GHT, ce qui "freine la dématérialisation", analyse l'association. Des points d'amélioration existent sur la construction de la fonction achat territoriale, la consolidation, l'utilisation de référentiels similaires et la mutualisation des équipes, ajoute-t-elle.

En outre les établissements se plaignent de délais trop restreints dans la mise en oeuvre de la dématérialisation, d'un manque de ressources allouées aux achats et aux directions des

systèmes d'information (DSI), d'un manque d'outils et d'une hétérogénéité des solutions. Ils considèrent que les outils sont insuffisamment interfacés entre eux. Enfin, la dématérialisation "n'est pas toujours conçue comme une priorité" par les établissements.

Parmi les points forts relevés par EHESP Conseil, les acteurs sont globalement convaincus du "bien-fondé de la dématérialisation et de ses avantages, avec un travail plus intéressant et participatif".

Des gains de temps, administratifs, financiers, de productivité et d'efficacité du processus de traitement sont constatés, ainsi qu'une amélioration de la capacité à maîtriser les paiements, de la réactivité dans les échanges, ou encore des suppressions de tâches chronophages.

Les deux tiers des établissements sollicités notent des gains significatifs en équivalents temps plein (ETP).

Les établissements évoquent également une reconnaissance des directions achats, symbolisée par une partie budget système d'information (SI) "libéré pour les achats".

Plusieurs préconisations ont été formulées par les établissements interrogés, selon les auteurs de l'étude. Ils prônent une définition des schémas directeurs d'informatisation de la fonction achat à long terme, la mise en place d'une solution intégrée de l'achat comprenant tous les processus, l'harmonisation des référentiels des établissements comme préalable, ou encore la structuration de la fonction achat territoriale pour harmoniser les procédures.

Autres actions à consolider, selon les établissements: un renforcement du rôle de l'établissement support dans la mise en oeuvre de la dématérialisation, l'identification des acteurs clés de la dématérialisation, un développement de la communication à destination des agents et fournisseurs, ou encore le soutien de la fonction dématérialisation par un accompagnement des agents et des directions achat.

La convergence des systèmes d'information des établissements des GHT est prévue pour 2021, rappelle-t-on (cf [dépêche du 08/10/2018 à 18:36](#)). Chaque GHT devait avoir finalisé son premier schéma directeur du système d'information (SDSI) pour le 1er janvier 2018.

jyp/ab/APMnews

[JYP2PJ055M]

©1989-2018 APM International - <https://www.apmnews.com/depeche/102772/328625/des-retards-et-difficultes-dans-la-dematerialisation-de-plusieurs-pans-de-la-fonction-achat--ehesp-conseil->